



Universidade de Aveiro Departamento de Línguas e Culturas
2011

**Tânia Margarida
Marques Pedronho**

**O Inglês nos Recursos Humanos da Universidade
de Aveiro: Contributos.**



**Tânia Margarida
Marques Pedronho**

**O Inglês nos Recursos Humanos da Universidade de
Aveiro: Contributos.**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais realizada sob a orientação científica da Prof^a. Doutora Maria Teresa Roberto, Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro

O Júri

Presidente

Professora Doutora Ana Margarida Corujo Ferreira Lima Ramos
Professora Auxiliar no Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

Professora Doutora Silvina Maria Vagos Santana, Professora Associada com Agregação no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro (arguente).

Professora Doutora Maria Teresa Roberto, Professora Auxiliar no Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro (orientadora).

Agradecimentos

Agradeço à minha digníssima orientada, Professora Doutora M^a Teresa Roberto, pela orientação e por tudo o que me ensinou, um muito obrigada por ter contribuído para o meu crescimento a nível profissional e intelectual.

À Universidade de Aveiro, especialmente na pessoa da Senhora Dr.^a Maria Pereira, Chefe de Divisão da Área de Recursos Humanos e Mestre Fernando Batista, Diretor dos Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Financeiros, pelo apoio e disponibilização de informação para a concretização do questionário, objeto de análise neste estudo.

Às pessoas que, prontamente, responderam ao questionário tornando possível a componente empírica desta investigação.

Às minhas colegas de trabalho pelo suporte.

À minha família pelas palavras de conforto.

E, em especial, ao meu marido pelo contributo na paciência, determinação e motivação para percorrer este caminho juntamente comigo.

A todos o meu sincero agradecimento.

Palavras-chave

Recursos Humanos, Acolhimento, Integração, a Importância do Inglês.

Resumo

O ponto fulcral é a Universidade de Aveiro, especificamente a Área de Recursos Humanos, doravante designado por ARH, e a importância do inglês para a comunidade que pertence à UA.

Com base na norma ISO 9004:2000 e fazendo referência ao princípio 6 – Melhoria Contínua – consegue-se ver que, hoje em dia, é imprescindível o melhoramento constante em qualquer que seja a nossa base de atuação e nos serviços de ARH da Universidade de Aveiro não deixa haver a mesma necessidade. A questão central deste trabalho é abordar a importância do inglês nestes serviços e contribuir assim para melhorar os mesmos.

Através da realização de um questionário destinado a docentes, não docentes, investigadores e bolsiros estrangeiros da Universidade de Aveiro, doravante designado por UA, foi possível avaliar as lacunas existentes da ARH ao nível da comunicação em inglês e permitiu, ainda, que se chegasse a conclusões sobre o que se pode melhorar.

Após pesquisa, sobre o que constitui os Recursos Humanos, doravante designado por RH, e tudo o que o conceito envolve, e com base nos resultados dos questionários, podemos verificar que o inglês é uma língua que se utiliza muito nesse serviço e que será necessário integrar algumas melhorias na sua utilização.

Keywords

Human Resources, Integration, English.

Abstract

The main concern of this project is the Universidade de Aveiro, particularly the Human Resources and the importance of English for its community.

Based on ISO 9004: 2000 and making reference to Principle 6 - Continuous improvement, nowadays, there is always a need to improve, whatever the basis of operation and services and this is also true in the Universidade de Aveiro. The central question of this study is to discuss the importance of English in these services and thereby help to improve them.

By carrying out a questionnaire to the teaching staff, researchers, administrative staff and grant students it was possible to measure the needs of HR in English communication; which also allowed us to come to conclusions about what can be improved.

After analyzing the Human Resources services and everything that the concept involves, and together with the results of the questionnaires, we can conclude that English is a language that it is used very often in these services and in future it will be necessary to incorporate some improvements in its usage.

Índice

Lista de Abreviaturas	vii
Lista de Figuras	vii
Lista de tabelas	vii
Introdução	1
1. Os Recursos Humanos	4
1.1 A génese da Gestão de Recursos Humanos e sua Evolução	6
2. A Universidade de Aveiro em geral	16
2.1 Missão	16
3. Os Recursos Humanos da Universidade de Aveiro	18
3.1 Caracterização	18
3.2 Diagnóstico das Necessidades da Área de Recursos Humanos	20
3.3 Integração e acolhimento do novo trabalhador	23
4. A Língua Inglesa	29
4.1 A importância da língua inglesa na atualidade	29
4.2 Como Língua Franca	30
4.3 Línguas Francas do Mundo	30
4.4 O Inglês como língua do mundo	31
4.5 A Importância da Língua Inglesa nos Recursos Humanos da Universidade de Aveiro	33
4.6 A importância da Língua Inglesa para os profissionais de Recursos Humanos	34
4.7 O Inglês como uma ferramenta internacional para a comunicação	35
4.8 Inglês para fins específicos – Definição	36
4.9 A Formação em Inglês para a Resolução de Dificuldades nos Recursos Humanos	37
5. Análise de Resultados	38
5.1 Métodos de investigação e amostra	38
5.2 Resultados	40
6. Contributos para melhorar o serviço	58
7. Manual de Acolhimento como proposta de melhoria	59
7.1 Justificação para o Manual de Acolhimento	61
7.2 Acolhimento e Integração	61
7.3 Componente do Manual de Acolhimento	62
Conclusões	64
Referências Bibliográficas	66
Referências da internet	68
Anexo I – Questionário versão em Português	73
Anexo II – Questionário versão em Inglês	76

Lista de Abreviaturas

SGRH – Sistemas de Gestão de Recursos Humanos

ARH – Área de Recursos Humanos

SGRHF – Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Financeiros

GRH – Gestão de Recursos Humanos

RH – Recursos Humanos

UA – Universidade de Aveiro

Lista de Figuras

Ilustração 1 - Dimensões da Gestão de Recursos Humanos	6
Ilustração 2 – Implementação do Sistema de GRH	11
Ilustração 3 - Fluxo de gestão de recursos humanos segundo a NP 4427:2004.....	12
Ilustração 4 – Distribuição por Género.....	42
Ilustração 5 - Grau Académico	43
Ilustração 6 – Nacionalidade	44
Ilustração 7 - Conhecimento de Línguas	45
Ilustração 8 - Línguas Faladas	46
Ilustração 9 – População Inquirida	47
Ilustração 10 - Atendimento ARH.....	48
Ilustração 11 - Dificuldades na Comunicação.....	49
Ilustração 12 - Grau de Importância do Inglês	51
Ilustração 13 - Importância de Outras Línguas.....	52
Ilustração 14 - Utilização de Outras Línguas	53
Ilustração 15 - Grau de Satisfação c/ o atendimento.....	55

Lista de tabelas

Tabela 1 - Vantagens e desvantagens dos diferentes tipos de questões	22
Tabela 2 - Estrutura de Manual de Acolhimento	62

Introdução

Este trabalho de investigação propõe uma análise da importância da Língua Inglesa enquanto língua de utilização pelos trabalhadores dos Recursos Humanos. Procura discutir a vantagem/importância de se usar o inglês em contexto profissional.

Foram incluídos questionários elaborados para a comunidade da UA (como língua de utilização – o inglês), bem como um levantamento de elementos que poderão contribuir para a melhoria dos Serviços de Recursos Humanos, doravante designado por SRH, desta mesma universidade.

Quanto à metodologia adotada e em relação às fontes bibliográficas, na parte teórica, optou-se pela consulta de livros em Português e Inglês, mas também de publicações periódicas como jornais, artigos disponíveis na Internet e outras fontes que ajudaram a fornecer um trabalho objetivo e organizado para o fim em vista.

A língua inglesa é uma das línguas mais faladas em todo o mundo, e por essa razão ocupa uma extrema importância no nosso dia-a-dia enquanto trabalhadores e cidadãos. Com este trabalho pretende-se fazer um estudo da importância da língua inglesa nos SRH da Universidade de Aveiro, com vista a verificar se as competências existentes nesta língua são suficientes para as exigências do serviço, ou se será necessário implementar o seu aperfeiçoamento.

A Universidade de Aveiro é uma instituição onde se encontra uma comunidade muito diversa, tanto de alunos como docentes, não docentes, investigadores, e existe um grande número de pessoas para quem o português não é a sua língua materna, sendo que usam, maioritariamente, o inglês como meio de comunicação.

Por esse facto ser evidente e tão importante para o crescimento da Universidade enquanto instituição de ensino superior sempre aberta à entrada de novas pessoas. Esta foi a principal motivação para a elaboração deste trabalho, pois o objetivo será ajudar toda a comunidade da UA que não compreende português, e facilitar assim o acesso à informação, que normalmente é mais difícil nestes casos.

Deste modo, irá tentar-se demonstrar o papel da língua inglesa nos SRH e procurar divisar maneiras de melhorar a prestação nos mesmos no papel que desempenha na instituição.

O objetivo geral é observar a língua inglesa num contexto de trabalho, nomeadamente na Área de Recursos Humanos da Universidade de Aveiro.

Os objetivos específicos são verificar se a língua inglesa é a única língua necessária no serviço, ou se será necessário implementar o uso de mais línguas, ou seja, analisar se o conhecimento do inglês serve para suprir todas as necessidades do serviço; e apontar diversas melhorias para a ARH, tocantes à utilização do inglês.

A metodologia utilizada foi a realização de questionários, observação do meio em análise (Área dos Recursos Humanos, doravante designado por ARH), pesquisa bibliográfica de informação acerca da língua inglesa e a sua importância em contexto de trabalho.

Para a clarificação dos objetivos que norteiam esta investigação, a sua estrutura geral comporta na parte inicial uma apresentação de uma reflexão bibliográfica em torno do conceito, génese e evolução da Gestão de Recursos Humanos. Seguidamente, e como introdução ao caso específico do tema, apresenta-se brevemente a Universidade de Aveiro e a sua missão. Após a breve apresentação da Universidade em Geral, focalizou-se o objeto de estudo e apresenta-se os Recursos Humanos da Universidade de Aveiro, caracteriza-se os mesmos e faz-se um levantamento das necessidades da ARH. Posteriormente é apresentada a língua inglesa como língua franca e discute-se a sua importância.

Seguidamente efetua-se uma análise dos resultados obtidos no questionário elaborado junto da comunidade que compõe a Universidade de Aveiro.

Após a análise dos resultados apresenta-se um conjunto de contributos para melhorar o Serviço de RH da Universidade de Aveiro.

Terminando a componente prática deste trabalho apresenta-se contributos para a elaboração do Manual de Acolhimento em língua inglesa como proposta de melhoria do serviço.

Por fim, apresentam-se as conclusões e, posteriormente, as referências bibliográficas utilizadas ao longo deste trabalho.

1. Os Recursos Humanos

Conforme apresenta o título, este trabalho é focalizado nos Recursos Humanos, logo torna-se essencial e pertinente fazer uma primeira abordagem ao tema falando no que são os Recursos Humanos, fazendo referência a tudo o que rodeia a temática.

Iniciando agora o tema e após pesquisa bibliográfica sobre o que é e o que o conceito envolve, consegue-se verificar que o mesmo não tem permanecido inalterado, deste modo, neste capítulo irá referenciar-se a sua evolução, os seus objetivos, e alguns dos conceitos que lhe estão associados.

Segundo a Norma ISSO 9000:2005 os RH são “o conjunto de pessoas ao serviço da organização”, isto é os RH são constituídos por todas as pessoas (bem como as suas qualificações e competências) que cooperam com a organização.

Enquadrado no tema de RH surge o conceito de Gestão de recursos Humanos, doravante designado por GRH. Desde modo a GRH é a atividade que ajuda a equipar a organização de capacidades e competências importantes para a realização dos seus objetivos.

¹A GRH regula-se pelo fato de que o desempenho das organizações depende da contribuição dos trabalhadores, da maneira como estão organizadas e do investimento que é realizado ao nível do seu desenvolvimento. O conceito de GRH tem vindo a ser alterado ao longo dos tempos devido às influências sofridas sobre as organizações e pessoas. Um dos recursos mais importantes nas organizações e que não se pode dispensar são as pessoas. Devido a essa importância poder-se-á definir GRH como as ações pelas quais os Recursos Humanos são responsáveis, e também como um sistema encarregue pela gestão de pessoal e pelas relações sociais.

Conforme já foi referido anteriormente o conceito de GRH tem sofrido alterações ao longo do tempo e serão descritas mais à frente neste trabalho.

¹ URL: http://prof.santana-e-silva.pt/EGI_grh/trabalhos_08_809/Word/Evolu%C3%A7%C3%A3o%20da%20GRH.doc.pdf

A atividade de GRH tem influência a **Quatro Níveis**:

A **Nível Social** pois ajuda no bem-estar social, respondendo às necessidades e desafios da comunidade;

A **Nível Organizacional** pois gere pessoas como meio de atingir os objetivos da organização fazendo com que se garanta a sua continuidade e crescimento;

A **Nível Funcional** pois promove uma articulação de funções que melhora o aproveitamento individual;

E a **Nível Individual** pois auxilia as pessoas na obtenção dos seus objetivos individuais e no alcance da satisfação.

Os objetivos da GRH são muito importantes numa organização e resumem-se em **Quatro Dimensões** gerais:

1. Participar na relação entre empresa e empregados;
2. Reduzir a ocorrência de conflitos internos;
3. Melhorar a eficiência dos funcionários;
4. Atrair, reter e desenvolver as melhores pessoas.

Após a verificação dos objetivos estabelecem-se as atividades de GRH e confirma-se que as mesmas têm alguns fins específicos, tais como:

O **Planeamento** que ajuda a antecipar as necessidades e os excessos de RH;

A **Obtenção** que apoia o recrutamento e seleciona os RH;

A **Aplicação** que descreve conteúdos funcionais e afeta as pessoas às tarefas;

A **Manutenção** que gere o sistema de remunerações e de incentivos e promove boas condições de trabalho;

O **Desenvolvimento** que administra cursos de formação, apoia ações de desenvolvimento pessoal e organiza planos de carreira;

E o **Controlo** que auxilia e avalia o desempenho.

Conforme se pode verificar no gráfico abaixo indicado a gestão de recursos humanos envolvem diversas dimensões, a gestão administrativa, técnica e estratégica. O gráfico mostra o que compõe cada uma das dimensões referidas.



Ilustração 1 - Dimensões da Gestão de Recursos Humanos²

1.1 A génese da Gestão de Recursos Humanos e sua Evolução

Agora que já foi descrito o conceito de GRH e o que o mesmo envolve, iremos agora descrever as evoluções ocorridas.

A Gestão de Recursos Humanos tem sofrido grandes evoluções ao longo do século XX, mas a mais importante foi na década de 80, pois é nesta altura que aparece a designação de GRH relacionada com a noção de Gestão de Pessoal.³

A GRH não era considerada uma função central como são a Gestão de Produção, o Marketing ou as Finanças Empresariais. Deste modo eram os departamentos de Gestão de Pessoal que estavam encarregues de tarefas principalmente administrativas, resumindo-se a atividades burocráticas que as organizações estão obrigadas por lei ou por serem constituídas por pessoas.

² LISBOA, João et al (2004), *Introdução à gestão de Organizações*, Vida Económica, pp. 276.

³ URL: <http://pt.shvoong.com/social-sciences/1740153-administra%C3%A7%C3%A3o-pessoal-parte-recursos-humanos/#ixzz1XPkksnCh>

A Gestão de Pessoal distingue-se da GRH porque se dedica principalmente à gestão de aspetos administrativos (por exemplo: recrutamento, a seleção, o processamento das remunerações, a gestão dos horários de trabalho ou gestão de contractos).

Hoje em dia a GHR participa nas principais decisões e intervém nos processos críticos de mudança organizacional.

A designação de RH apresenta uma evolução em que os conceitos de administração, custos, formação e negociação coletiva, têm sido substituídos pelos conceitos de gestão, investimento, desenvolvimento, negociação individual e trabalho de equipa. Esta alteração apresenta a importância de se considerar os RH sob a forma de aptidões e de qualificações individuais ou de grupo, como vantagens competitivas e estratégicas para a continuidade de uma organização.

Conforme já foi referido anteriormente e segundo Maria José Sousa, Teresa Duarte, Pedro Sanches, Jorge Gomes, (2006) ⁴a GRH teve uma evolução muito importante a partir da década de 80. É a partir desta data que aparece a designação de GRH relacionada à Gestão de Pessoal, afastando-se de um significado mais administrativo e operativo. A GRH pode então começar a ser vista como um conjunto de atividades levadas a cabo pela função de RH com o fim de alcançar determinados objetivos.

A Função de RH é responsável pela parte administrativa de pessoal, pelas relações sociais e pelas políticas de RH. A Direção de RH gere os serviços, as atividades de GRH e coordena o conjunto de pessoas pertencentes às mesmas.

Conforme se tem vindo a apresentar neste trabalho, a GRH tem evoluído ao longo dos tempos, não só no seu significado mas também ao nível da importância e intervenção na gestão das empresas. Para se compreender essa evolução, irei abordar, resumidamente, as diferentes perspetivas existentes.

⁴ Sousa, Maria José; Duarte, Teresa; Sanches, Pedro; Gomes, Jorge, 2006. Gestão de Recursos Humanos – Métodos e práticas, 3ª edição.

Os serviços de pessoal como uma atividade operacional

Uma das perspetivas dominantes, até muito recentemente, designava-se de Gestão de Pessoal.

Nesta conceção, a função Recursos Humanos era:

- a) Uma atividade operacional e detinha a vertente de gestão;
- b) Era designada como “Serviço de Pessoal”;
- c) Tinha como objetivos o processamento dos salários, os aspetos legais relacionados com a contratação e o despedimento de trabalhadores.
- d) Focalizado apenas em aspetos administrativos, legais e de relações individuais e coletivas de trabalho.

Os objetivos dos Serviços de Pessoal eram:

- a) Assegurar os aspetos legais relacionados com a contratação e a cessação dos trabalhadores.
- b) Certificar que os trabalhadores recebiam o salário e tudo inerente a essa função.

A GRH como uma função de suporte à estratégia económica da organização

Outra das perspetivas existente era ver a GRH como uma função de apoio à estratégia económica, e desta forma, “As pessoas são consideradas como um recurso que deve ser otimizado e usado de forma eficiente”⁵⁵. De acordo com Storey (1992) a função RH passa a estar relacionada com a estratégia económica da empresa, porém, apenas intervém na fase de implementação da estratégia da empresa. Nesta concepção, verifica-se que as empresas optam por dois tipos de estratégia, a de baixo custo e pela estratégia de diferenciação.

Numa estratégia de baixo custo, é comum os salários serem baixos e existir uma falta de investimento nas condições de trabalho e de desenvolvimento das pessoas. A Função RH apenas vê as pessoas como um recurso.

⁵⁵ Sousa, Maria José; Duarte, Teresa; Sanches, Pedro; Gomes, Jorge, 2006. Gestão de Recursos Humanos – Métodos e práticas, 3ª edição. Pp. 10.

Ora então e em oposto à estratégia de baixo custo, numa estratégia de diferenciação, baseada em elevados níveis de inovação, esta requer aptidões relacionadas com a criatividade, aceitação ao risco e trabalho em equipa.

Resumidamente os objetivos da GRH são certificar que os trabalhadores de uma organização são utilizados para que a empresa obtenha o maior lucro possível e que as mesmas obtenham recompensas materiais e imateriais em troca do seu desempenho.

A gestão de Recursos Humanos como uma atividade estratégica

Na década de 90 surge o modelo contingencial, mostrando que a estratégia económica não é independente da GRH e que esta pode ser moldada à estratégia. Nesta conceção, é provável que seja necessário fazer mudanças das estruturas, cultura ou das práticas de GRH, para que a estratégia económica seja considerada viável.

As estratégias surgem numa forma fragmentada e normalmente de forma intuitiva, progredindo em função de decisões internas e acontecimentos externos. O aparecimento da estratégia ocorre no microcontexto político de organizações onde existem tensões, contradições, competições e com comportamentos direcionados para o cumprimento de objetivos do departamento e pessoais.

As estratégias progridem através de sistemas de discussão e desacordo que envolvem gestores e que tornam impossível saber qual é a estratégia até que os resultados se tornem visíveis.

A GRH tem como objetivo gerir o fator humano como um recurso estratégico (Dessler, 2003), incluindo a estratégia de RH na estratégia global da organização.

“O Sistema de Gestão de Recursos humanos deve ser concebido e desenvolvido como um todo integrado na organização, isto é, na sua missão, visão, valores e princípios estratégicos estabelecidos pela gestão de topo.”⁶

⁶ Barão, Sílvia, 2009. Gestão de Recursos Humanos para Principiantes, Edições sílabo. Pp.19.

A GRH, encarrega-se, para além das tarefas próprias da Gestão de Pessoal, da resolução dos problemas humanos e organizacionais que afetam os trabalhadores e as organizações.

Após verificação das diversas evoluções e até se chegar à definição atual do que é GRH, seguidamente irá aprofundar-se o tema, referindo vantagens e como efetuar a sua implementação.

A norma NP 4427:2004 determina os requisitos de um Sistema de Gestão de Recursos Humanos, doravante designado por SGRH, e funciona como um meio de melhoria contínua. Neste ponto irá abordar-se a Norma NP 4427:2004 e referir quais os pontos a seguir para a sua implementação.

Existem algumas vantagens da implementação da norma, sendo algumas delas:

- a) Atribuição de valor às pessoas que fazem parte da organização;
- b) Ajuda a aumentar a criatividade, a inovação e o espírito de equipa;
- c) Ajuda os indivíduos na solução de problemas;
- d) Ajuda no cumprimento da legislação que está relacionada à GRH.
- e) Entre outros.

Sendo que os Recursos Humanos funcionam como um elemento de integração e potenciador de desenvolvimento da organização a Norma NP 4427:2004 serve de referência à implementação de um SGRH, e para tal é fundamental que se reúna um conjunto de políticas.

Entre este conjunto de políticas está contemplada a **“Admissão, Acolhimento e Integração”**, que apoia a integração dos novos colaboradores na sua função e na organização e promove a sua satisfação e produtividade, que se faz referencia mais à frente neste trabalho.

Como implementar este sistema?

No geral para por em prática este sistema é necessário desenvolvê-lo de acordo com a estratégia de negócio e planeamento da organização. Para tal deve-se:

- a) Definir a estratégia e Política de Recursos Humanos – fazer um diagnóstico às práticas de recursos humanos, identificando quais os pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades e caracterizar os fatores de sucesso.
- b) Definir o sistema de planeamento – ajuda a determinar e organizar os recursos humanos necessários para dar resposta aos objetivos da organização.
- c) Definir o sistema de descrição de análise de funções – ajuda a descrever e analisar as funções da organização de acordo com o seu objetivo.
- d) Definir o sistema de recrutamento e seleção – ajuda na satisfação das necessidades de recursos humanos da organização, aumentando o desempenho de cada um, estando sempre de acordo com a estratégia da organização.

A ilustração seguinte (ilustração 2) demonstra como funciona a implementação desde sistema de GRH.

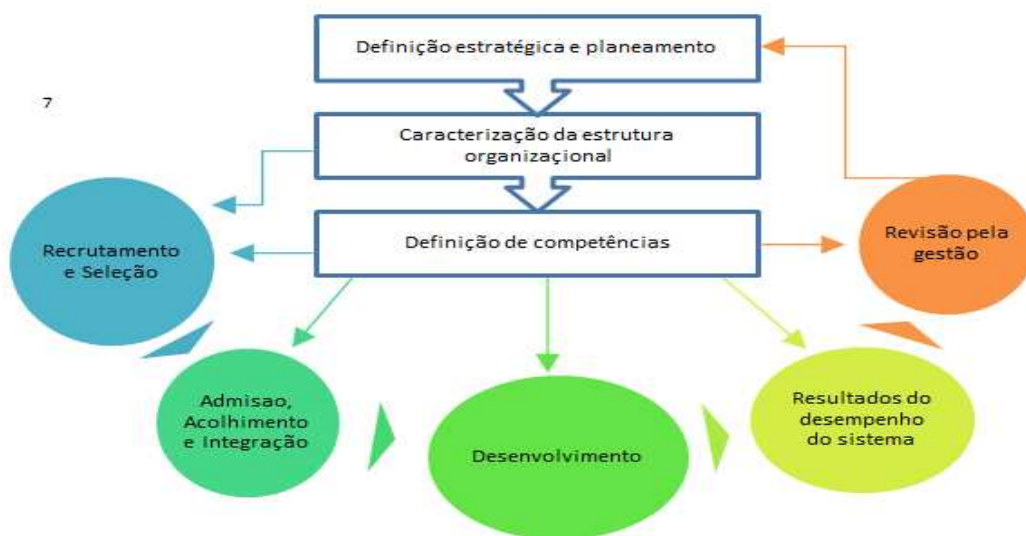


Ilustração 2 – Implementação do Sistema de GRH

O princípio base da GRH é que a mesma deve tentar e atrair, manter e desenvolver as pessoas que desempenham atividades para a organização, com o objetivo de garantir que os RH possuem todas as competências necessárias (Ilustração 3).

⁷ Barão, Sílvia, 2009. Gestão de Recursos Humanos para Principiantes, Edições silabo. Página 32

Para cumprir esta necessidade, as organizações devem conceber um sistema de GRH, que consista em organizar as capacidades das pessoas, o seu recrutamento e seleção, a sua admissão, acolhimento e integração, o seu desenvolvimento, e estando constantemente a observar os resultados do desempenho do sistema de GRH para ver se foram cumpridos os objetivos estabelecidos pela organização (ver ilustração 2).

Adaptando esta norma à realidade da UA pode-se dizer que anualmente é efetuada a avaliação de desempenho aos trabalhadores não docentes que ajuda a ver se as capacidades das pessoas vão evoluindo e se estão a contribuir para o desenvolvimento da organização.

No caso específico da UA e como não existe particularmente uma estratégia de negócio, mas sim uma missão, e adaptando a implantação deste sistema à UA verifica-se que a UA é uma instituição de ensino que tem como principal objetivo o de transmitir conhecimento à comunidade académica.

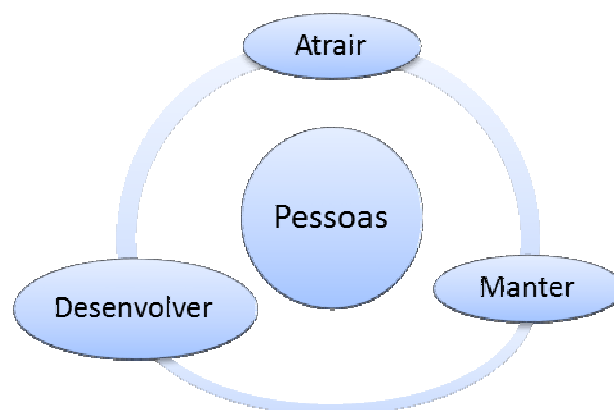


Ilustração 3 - Fluxo de gestão de recursos humanos segundo a NP 4427:2004⁸

⁸ Barão, Sílvia, 2009. Gestão de Recursos Humanos para Principiantes, Edições silabo. Página 32

2.2. Conceitos associados

Gestão do pessoal⁹

O Gestor do pessoal é o responsável por organizar e dinamizar a organização a nível interno, ou seja é o responsável pelo recrutamento, seleção, despedimentos, reformas, formação profissional, gestão de conflitos, planeamento de RH, relações com sindicato, entre outros. O gestor deve também estar apto a motivar as pessoas para que sejam eficientes e eficazes no alcance do objetivo da empresa.

Neste tema em particular o “gestor de pessoal” é considerado numa organização como a UA o responsável pelos recursos humanos. Na UA existe um Diretor de Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Financeiros e um Chefe de Divisão de Recursos Humanos, tarefas que serão descritas mais à frente neste trabalho, mas que estão inteiramente interligadas com as tarefas descritas no parágrafo anterior.

Como já foi dito anteriormente a Gestão de Pessoal dedica-se principalmente à gestão de aspetos administrativos (por exemplo: recrutamento, a seleção, o processamento das remunerações, a gestão dos horários de trabalho ou gestão de contractos).

Visto que os conceitos anteriores surgem quando se fala em gestão de pessoal, achou-se pertinente fazer uma pequena introdução a cada um deles:

- Recrutamento “é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização.”¹⁰
- Seleção “é um processo de comparação entre os requisitos exigidos pela função e as competências e características oferecidas pelos candidatos”¹⁰
- Os conceitos de admissão, acolhimento e integração também são conceitos associados ao tema, mas serão referidos mais à frente e ao longo deste trabalho.

⁹ URL: http://prof.santana-e-silva.pt/economia_e_gestao/trabalhos_06_07/word/Conceitos%20introdu%3%B3rios%20de%20gest%C3%A3o.pdf

¹⁰ SOUSA, Maria José et al, “ Gestão de Recursos Humanos, Métodos e Práticas”, Manual Prático Lidel, pp 217.

Enquadramento do tema

O enquadramento ao tema irá ser realizado diversas vezes, ao longo deste trabalho. O que se segue diz respeito ao capítulo “Recursos Humanos”.

Transpondo o que foi referido anteriormente para o caso específico da Universidade de Aveiro, constata-se que é da responsabilidade do responsável pela área de recursos humanos:

“O levantamento de necessidades, a prospeção, a condução dos processos de seleção e recrutamento, o processo de avaliação do desempenho e o plano de progressões, no diagnóstico, planeamento e acompanhamento do plano de formação dos trabalhadores, tendo em vista uma maior adequação do perfil dos recursos humanos às necessidades da Universidade, na gestão administrativa dos processos de todos os trabalhadores da Universidade, nas suas várias vertentes, incluindo, as relativas à Segurança Social, aposentação, assistência na doença, impostos e assiduidade, garantindo o acesso individualizado à informação neles contida, no processamento das remunerações de todos os trabalhadores da Universidade, na elaboração de informações e outras funções consultivas de natureza jurídica, no âmbito do ensino superior universitário.”¹¹

Com estas tarefas inerentes ao responsável de ARH, conclui-se que vai de encontro com o que está descrito na Norma NP 4427:2004 e com os conceitos que estão associados aos Recursos Humanos, pois, por exemplo vejamos algumas das vantagens da implementação da norma:

- a) Atribuição de valor às pessoas que fazem parte da organização – conforme está descrito nas funções acima referidas “...tendo em vista uma maior adequação do perfil dos recursos humanos às necessidades da Universidade...”;

¹¹ Traduz-se no exercício das competências definidas na alínea b) do artigo 8º do Regulamento dos Dirigentes da Universidade de Aveiro, publicado na 2ª série do Diário da República n.º 223, de 17 de Novembro de 2010, conjugadas com o disposto no Regulamento Orgânico dos Serviços da Universidade de Aveiro, publicado na 2ª série do Diário da República n.º 220, de 12 de Novembro de 2009, e no domínio das vertentes de atuação dos Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Financeiros.
URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2010/11/223000000/5655556559.pdf> e <http://dre.pt/pdf2sdip/2009/11/220000000/4608646092.pdf>

- b) Ajuda a aumentar a criatividade, a inovação e o espírito de equipa – conforme está descrito nas funções acima referidas “...o processo de avaliação do desempenho e o plano de progressões...”;
- c) Ajuda os indivíduos na solução de problemas – conforme está descrito nas funções acima referidas “...O levantamento de necessidades, a prospeção...”
- d) Ajuda no cumprimento da legislação que está relacionada à GRH – conforme está descrito nas funções acima referidas “...na elaboração de informações e outras funções consultivas de natureza jurídica...”.
- e) Entre outros.

Pode-se então concluir que até à elaboração deste capítulo a Área de Recursos Humanos na Universidade de Aveiro tem correspondido às informações recolhidas através da bibliografia encontrada.

2. A Universidade de Aveiro em geral

A Universidade de Aveiro é uma Instituição Pública que tem como missão a intervenção e desenvolvimento da formação graduada e pós-graduada, a investigação e a cooperação com a sociedade. Criada em 1973, rapidamente se transformou numa das mais dinâmicas e inovadoras universidades do país.¹²

Frequentada por cerca de 13.000 alunos em programas de graduação e pós-graduação, a UA desde cedo assumiu um papel de relevância no panorama universitário do país, inserindo-se no grupo da frente no que diz respeito à qualidade das infra-estruturas que oferece, à qualidade da sua investigação e à excelência do seu corpo docente. A UA é um parceiro privilegiado de empresas e de outras entidades nacionais e internacionais, com as quais coopera em diversos projetos e programas e às quais presta importantes serviços, sendo por isso um espaço de investigação onde se desenvolvem produtos e soluções inovadoras que contribuem para o avanço da ciência e tecnologia.

2.1 Missão

A missão da UA assenta em vários princípios, o de criar conhecimento, expandir o acesso ao saber em benefício das pessoas e da sociedade, através da investigação, do ensino e da cooperação, assumir um projeto de formação global do indivíduo, ser ator na construção de um espaço europeu de investigação e educação, e de um modelo de desenvolvimento regional assente na inovação e no conhecimento científico e tecnológico.

As datas

Ano de criação: 1973

Aniversário: 15 de Dezembro

¹² URL: <http://www.ua.pt/PageText.aspx?id=151>
URL: <http://www.ua.pt/PageText.aspx?id=5498>

Enquadramento do tema:

Conforme foi descrito anteriormente, a missão da UA assenta num princípio de transmissão de conhecimento a um variadíssimo leque de indivíduos, com diversas características e de diversos países.

Pelo facto de a UA querer atingir diversas pessoas/diversos países, torna-se importante o conhecimento de línguas estrangeiras, sendo que o inglês será possivelmente a língua de eleição para as comunicações com os estrangeiros, conforme se poderá confirmar mais à frente neste trabalho.

O tema surge então como um possível apoio à missão da UA mais especificamente aos Serviços de Recursos Humanos, que ajudará a comunidade envolvida com a UA a comunicar de forma mais eficiente e a integrar-se da melhor maneira, temas estes que serão desenvolvidos ao longo deste trabalho.

3. Os Recursos Humanos da Universidade de Aveiro

Após ter-se realizado uma reflexão bibliográfica sobre o que é GRH e o que envolve, e ter efetuado uma breve introdução à Universidade, seguidamente falar-se-á dos Recursos Humanos da UA em específico, fazendo um levantamento das necessidades da ARH.

3.1 Caracterização

Os Serviços de Gestão de Recursos Humanos e Financeiros, doravante designado por SGRHF, têm como propósito: implementar e assegurar a política de gestão dos recursos humanos, materiais e financeiros coerentes com a estratégia determinada pelos órgãos de governo da Universidade, garantindo o cumprimento de todos os normativos legais e procedimentos aplicáveis, em conformidade com os princípios de responsabilidade e prestação de contas.¹³

Os SGRHF compreendem uma estrutura base fixa designada como Direção de Serviços e três estruturas operativas modulares de segundo nível, qualificadas como:

1. Área de Recursos Humanos;
2. Área de Recursos Financeiros;
3. Área de Contabilidade e Património.

Visto que a ARH é que está em e para o efeito desta dissertação, irá ser desenvolvida apenas esta área.

À área de Recursos Humanos compete o processamento das remunerações de todo o pessoal vinculado à Universidade de Aveiro, organizar os processos individuais de todos os trabalhadores da Universidade de Aveiro, estruturar e acompanhar a formação de pessoal tendo em vista uma maior adequação dos recursos humanos às necessidades da Universidade e o seu tratamento, execução imediata e promoção da demais legislação de interesse socioprofissional.

¹³ URL: <http://www.ua.pt/sgrhf/PageText.aspx?id=11462>.

A área de recursos humanos está estruturada da seguinte forma:

1. Núcleo de Contratação: que tem como propósito assegurar o tratamento de processos de contratação de pessoal, assumir o tratamento administrativo associado à gestão corrente das questões profissionais durante a vigência dos contratos.
2. Núcleo de Abonos e Assiduidade: que tem como propósito assegurar o processamento de todos os abonos e descontos, organizar o serviço referente a obrigações legais e emitir as respetivas declarações e assegurar o tratamento da assiduidade e elaborar os respetivos mapas.
3. Núcleo de Gestão de Benefícios Sociais: que tem como propósito garantir a gestão das inscrições e tratamento das participações dos beneficiários e familiares nos respetivos sistemas de saúde e instruir e gerir os processos relativos aos restantes benefícios sociais.
4. Núcleo de Recrutamento e Seleção de Pessoal: que tem como propósito garantir o apoio técnico e administrativo nos procedimentos de recrutamento e assumir a gestão de candidaturas espontâneas.
5. Núcleo de Informação e Desenvolvimento: que tem como propósito assegurar a gestão do mapa de pessoal, recolher e tratar os dados para elaboração de estudos, relatórios, mapas e listas, promover o planeamento e acompanhamento do plano de formação dos trabalhadores, tendo em vista uma maior adequação do perfil dos recursos humanos às necessidades, assegurar o apoio técnico e administrativo nos processos de atribuição de Prémios e garantir a gestão do sistema de controlo interno.
6. Núcleo do Bolseiro: que tem como propósito acompanhar a situação jurídico-funcional dos bolseiros, garantindo o cumprimento dos prazos e dos procedimentos.

Seguidamente e porque já foi efetuada a caracterização da ARH da UA irá fazer-se um levantamento de possíveis necessidades da ARH.

3.2 Diagnóstico das Necessidades da Área de Recursos Humanos

Esta fase do trabalho diz respeito ao levantamento de informações e análise das necessidades relativas à Área de Recursos Humanos.

Assim sendo esta análise foi efetuada através da elaboração de um questionário, em que se mostra mais à frente neste trabalho o resultado do mesmo.

3.2.1 Levantamento por Questionário

Escolheu-se o levantamento por questionário como forma de análise das necessidades da ARH.

“Um questionário é um instrumento de investigação que visa a recolha de informações baseando-se, geralmente, na inquisição de um grupo representativo da população em estudo. Para tal, coloca-se uma série de questões que abrangem um tema de interesse para os investigadores.”¹⁴

Um questionário ajuda na recolha de informações através da inquisição de um grupo representativo da população em análise, colocando-se um conjunto de questões que incluem perguntas de um tema de interesse para os investigadores, e normalmente não existe interação direta entre estes e os inquiridos.

Um questionário é útil quando um investigador pretende recolher informação sobre um determinado tema. Sempre que um investigador prepara um questionário verifica-se que a linguagem das questões é de elevada importância, para isso, é imprescindível ser metódico na forma como se organiza as questões, bem como na apresentação do questionário.

As questões devem estar muito bem organizadas e conter uma forma lógica para os inquiridos, devendo evitar-se as questões irrelevantes, com uma estrutura demasiado confusa e complexa, ou ainda questões demasiado longas. Deve-se ainda ter o cuidado

¹⁴ URL: http://nautilus.fis.uc.pt/cec/esjf/wp-content/uploads/2009/11/elab_quest_quimica_up.pdf

de não utilizar questões ambíguas que possam ter mais do que um significado, e que levem a ter diferentes interpretações.

É também necessário ter muita atenção ao formular questões de natureza pessoal, ou que abordem assuntos delicados para o inquirido.

As questões devem ser resumidas e ajustadas à pesquisa em questão. Para isso devem ser criadas tendo em conta três princípios básicos:

1. Princípio da clareza (devem ser claras e concisas);
2. Princípio da coerência (devem corresponder à lógica da pergunta);
3. Princípio da neutralidade (não se deve induzir o inquirido a dar uma determinada resposta mas sim liberta-lo para dar a sua opinião).

Existem três tipos de questionários: questionário aberto, fechado e misto (Ricardo Arturo, 2001 e Tomás García, 2003).¹⁵

As questões de resposta aberta possibilitam o inquirido de construir a resposta com as suas próprias palavras, permitindo a liberdade de resposta. As questões de resposta fechada possibilitam os inquiridos de selecionar apenas as opções apresentadas, que mais se ajusta à sua opinião.

Também existe o tipo de questões misto, em que aparecem questões dos dois tipos no mesmo questionário. Ao elaborar o questionário, o investigador escolhe os tipos de questões de acordo com o objetivo do questionário, as características da população em estudo e o método escolhido para divulgar os resultados, tendo em atenção as vantagens e desvantagens de cada tipo de respostas.

O tipo de questionário que foi elaborado foi um questionário misto, por permite ao inquirido dar a sua opinião (resposta aberta), mas também permite ao investigador obter respostas simples e concisas (resposta fechada).

A tabela abaixo refere quais as vantagens e desvantagens dos diferentes tipos de questões elaboradas num questionário.

¹⁵ URL: <http://nautilus.fis.uc.pt/cec/teses/anaamaro/docs/cap5.pdf>

TIPO DE QUESTÕES	VANTAGENS	DESVANTAGENS
Resposta aberta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preza o pensamento livre e a originalidade; ✓ Surgem respostas mais variadas; ✓ Respostas mais representativas e fiéis da opinião do inquirido; ✓ O inquirido concentra-se mais sobre a questão; ✓ Vantajoso para o investigador, pois permite-lhe recolher variada informação sobre o tema em questão. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificuldade em organizar e categorizar as respostas; ✓ Requer mais tempo para responder às questões; ✓ Muitas vezes a caligrafia é ilegível; ✓ Em caso de baixo nível de instrução dos inquiridos, as respostas podem não representar a opinião real do próprio.
Resposta fechada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapidez e facilidade de resposta; ✓ Maior uniformidade, rapidez e simplificação na análise das respostas; ✓ Facilita a categorização das respostas para posterior análise; ✓ Permite contextualizar melhor a questão. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dificuldade em elaborar as respostas possíveis a uma determinada questão; ✓ Não estimula a originalidade e a variedade de resposta; ✓ Não preza uma elevada concentração do inquirido sobre o assunto em questão; ✓ O inquirido pode optar por uma resposta que se aproxima mais da sua opinião não sendo esta uma representação fiel da realidade.

Tabela 1 - Vantagens e desvantagens dos diferentes tipos de questões

Pode-se verificar que ambos os tipos de questões têm vantagens e desvantagens, por esse motivo optei por um questionário de resposta mista.

Os questionários foram realizados on-line através dos endereços:

Versão do Questionário em Português:

<http://questionarios.ua.pt/index.php?sid=65792&lang=pt>

Versão do Questionário em Inglês:

<http://questionarios.ua.pt/index.php?sid=64548&lang=en>

O motivo pelo qual se escolheu o levantamento por questionário foi porque seria uma forma mais simples e eficiente de obter resultados, pois o facto de o questionário estar disponível na internet facilitaria o processo de resposta, o que se veio a verificar ser verdadeira, mais tarde, na elaboração deste trabalho. No entanto houve uma baixa adesão ao questionário (cerca de 58 respostas em 200 inquiridos), mas que permitiu a obtenção dos resultados que se irão apresentar neste trabalho.

3.2.2 Entrevista

A entrevista surge como um modo de obter informações, mas até ao momento em que se obteve as respostas ao questionário elaborado on-line não se achou pertinente a elaboração de entrevistas. Esta decisão resultou do facto de se ter obtido respostas que permitiram tecer resultados positivos e porque seria muito difícil encontrar os indivíduos alvo para os quais o questionário tinha sido elaborado.

3.3 Integração e acolhimento do novo trabalhador (processo de socialização organizacional e conceitos associados)

Segundo Mosquera (2002) o acolhimento concretiza-se ao mesmo tempo do período experimental em que a organização ainda pode ou não optar pela admissão desse novo trabalhador, face aos resultados do processo de socialização. Deste modo torna-se essencial no momento após a admissão que, quer o novo trabalhador quer a organização, tenham uma atitude de compromisso mútuo. Isso envolve um processo de socialização e aprendizagem, no qual é função da organização o papel de ensinar/educar.¹⁶

Todavia quer Porter (1986), quer Mosquera (2002) salientam que o processo de socialização é contínuo, afirmando que o processo não termina com a admissão mas prolonga-se ao longo da sua carreira na organização.

Peretti (1998) defende que, atualmente, muitas organizações aquando do recrutamento já se preocupam com os procedimentos que ajudam na integração dos novos trabalhadores e já se vê a preocupação em realizar uma visita guiada, nos primeiros dias.

Durante a socialização organizacional espera-se que o processo de integração de novos trabalhadores se inicie com a entrega de um manual de acolhimento. Este deverá ser entregue aos novos trabalhadores, com o objetivo de fornecer-lhes informações sobre a organização, tais como regulamentos, benefícios sociais, serviços de apoio e

assistência social e política de GRH (Mosquera, 2002). Importa referir que nunca se deve esquecer que o processo de acolhimento e integração não acaba com o período experimental do novo colaborador no exercício das suas novas funções, os processos ocorrem ao longo da sua vida profissional, e o trabalhador vai adotando novos comportamentos ajustados a novas situações, o que obriga a um processo de acolhimento e integração constante. Para tal introduz-se uma nova variável: a socialização organizacional.

Cunha et al. (2003) defendem que é através da socialização organizacional que o trabalhador aprende um conjunto de normas, valores, comportamentos e o conhecimento social que são indispensáveis para que o mesmo seja reconhecido como membro interno e pertencente à organização. Quando este processo ocorre poder-se-á dizer que o trabalhador assimilou a cultura organizacional e está perfeitamente consciente do seu papel social e profissional enquanto trabalhador daquela organização.

3.3.1 Processo de socialização Organizacional

Processo de socialização Organizacional entende-se como uma ação ou conjunto de ações que a organização inicia no decorrer do processo de recrutamento e seleção, uma vez que neste processo já se dá a conhecer informações sobre a organização e das funções pelas quais o candidato está a concorrer.

3.3.2 Orientação e Acolhimento

É normal existir uma certa confusão entre os conceitos de orientação inicial e processo de socialização¹⁶. A orientação é simplesmente uma pequena parte do processo de socialização do novo trabalhador. A socialização é um processo que nunca termina, é um processo durante o qual são apreendidas a cultura da organização, os seus valores, as suas normas e as suas regras. A orientação e o acolhimento abrangem as atividades

¹⁶ Caetano, António (2007). Gestão de recursos Humanos, Contextos, processos e técnicas. Capítulo Integração e acolhimento.

¹⁷ Rego, Arménio, 1993. Suprimento de Recursos Humanos, Universidade de Aveiro

de inserção do novo trabalhador na organização e é um aspeto muito importante para a adaptação do indivíduo à empresa e para o seu processo de socialização.

De Acordo com Arménio Rego (1993):

“Um bom programa de orientação deve familiarizar o colaborador com os objetivos da organização, a sua história, a sua filosofia, os seus procedimentos e regras, as políticas de pessoal relevantes, o horário de trabalho, os procedimentos de pagamento, os direitos adquiridos e as responsabilidades a assumir na empresa e na função a desempenhar; deve, ainda, proporcionar o conhecimento das instalações, do superior e das demais pessoas que mais diretamente contactarão com o novo colaborador.”

Normalmente algumas empresas atribuem um “padrinho” ao novo trabalhador, em que o mesmo ajuda na orientação e no final tem um papel muito importante na medida em que ajuda na decisão de manter ou não o novo trabalhador após o período de Experimental. Também é comum a utilização de um manual de acolhimento.

“O Manual de Acolhimento trata-se de um documento escrito, entregue a todo o funcionário e que lhe permite ter um primeiro contacto com a filosofia geral da empresa, tirar algumas dúvidas a respeito de aspetos relacionados com procedimentos de pagamento, com segurança, com execução do trabalho, localização de serviços, nomes dos responsáveis máximos”.¹⁸ O qual irei abordar mais à frente neste trabalho.

Para o novo trabalhador o momento em que integra na organização representa um período de aprendizagem de novas funções e a um novo papel social, o que faz com o trabalhador sinta uma grande ansiedade. Segundo Young e Lundberg (1996) o primeiro dia revela-se como aquele em que o trabalhador atinge o seu ponto máximo de ansiedade.¹⁹

Tendo conhecimento da ansiedade inicial dos novos trabalhadores e com o objetivo de a atenuar, muitas organizações criam programas de acolhimento facultando um clima de apoio/auxílio ao novo trabalhador.

¹⁸ Rego, Arménio, 1993. Suprimento de Recursos Humanos, Universidade de Aveiro

¹⁹ Caetano, António (2007). Gestão de recursos Humanos, Contextos, processos e técnicas. Capítulo Integração e acolhimento. E URL: <http://laboralonline.dashofer.pt/?s=modulos&v=capitulo&c=5475> Consultado em 5 de Maio de 2011.

Estes programas devem ser bem preparados com o intuito de dar informações sobre as exigências do cargo, evitando sobrecarregar os novos trabalhadores.

Watt Davies (1983, p. 14) explica que, antes de se elaborar um plano de acolhimento, cada organização deve refletir três questões fundamentais:

1. “Que informação dar sobre a organização, o cargo e a equipa de trabalho;
2. Quem deverá dar essa informação (o diretor de recursos humanos, o superior hierárquico, os colegas, o delegado sindical, o diretor geral?)
3. Quando de deve informar (antes da admissão, no primeiro dia ou mais tarde?)”

Os estudos realizados sobre o acolhimento têm revelado efeitos benéficos, para os indivíduos e as organizações, de um bom programa de acolhimento.

Young e Lunderberg (1996) alertam para o facto de que pelo menos no primeiro dia de trabalho, a organização deve preocupar-se em fazer com que o novo trabalhador seja bem recebido e apoiado do ponto de vista emocional.

As primeiras impressões e experiências ocupam uma grande importância, pois no momento em que um indivíduo se vê confrontado com uma nova posição profissional e uma nova rede social, ter todo o apoio da organização será entendido como um ponto positivo e ficará guardado na sua memória para o futuro.

Fazer com que o novo trabalhador, logo no início, se sinta parte na equipa é fundamental para o seu futuro desenvolvimento profissional na organização.

No caso do primeiro emprego do trabalhador, deve ter-se um cuidado especial no tratamento de recém-admitido, pois o facto de não ter experiência aumenta a ansiedade do mesmo. Nesta situação, a ausência de “vícios” profissionais e a vontade de aprender ajudarão o processo de socialização, desde que os responsáveis pelo processo estejam atentos. Se estes não cumprirem eficazmente o seu papel, o trabalhador irá procurar outras fontes de informação que poderão, ou não, conduzi-lo para o caminho correto.

Não se deve esquecer da preparação prévia dos colegas, por parte das chefias, relativamente à vinda de um novo elemento. Antes da chegada de um novo trabalhador, as chefias deverão ter o cuidado de informar os colegas.

3.3.3 Integração

O processo de integração funciona como um processo de aprendizagem, no qual cabe à organização o papel de ensinar o novo trabalhador, deste modo, a organização tenta ajustar os comportamentos dos indivíduos às suas necessidades, cultura e valores, e os indivíduos tentarão influenciá-la de modo a obterem uma maior satisfação e realização pessoal.

3.3.4 Erros mais comuns que as empresas cometem no acolhimento e integração²⁰

- Tratam o acolhimento como uma tarefa burocrática não dando o devido valor às relações humanas;
- Envia o recém-trabalhador diretamente para o seu superior hierárquico.
- Delegam a função de acolhimento/integração a pessoas que não têm a devida formação para tal;
- Alguns trabalhadores da organização acham que é um grande privilégio ter dado emprego ao novo trabalhador;
- Alguns trabalhadores, descontentes com a organização, criticam a empresa ao novo colaborador;
- Envia o indivíduo diretamente para o trabalho sem realizar o processo de acolhimento e integração;
- Pedem para um colaborador qualquer, ensinar as tarefas ao novo empregado;
- Não se interessam em mostrar ao novo colaborador a visão global da empresa e dos seus negócios;

²⁰ URL: http://prof.santana-e-silva.pt/gestao_de_empresas/trabalhos_06_07/ppt/GIRH-Recrutamento.pdf

- Atribuem tarefas iniciais complicadas, e transmitem logo no primeiro dia de trabalho uma imensa quantidade de informação.
- Estes erros fazem com quem o recém-trabalhador se sinta abandonado, desprotegido e de autoestima profissional ferida. O trabalhador percebe que há uma indiferença por parte da organização por ele e pelo seu trabalho.

Enquadramento do tema:

Fazendo referência ao modo como os RH da UA acolhem os seus trabalhadores, no caso específico de um trabalhador²¹ que irá exercer funções nos RH, aquando da entrada nos Recursos Humanos no primeiro contato com os serviços, é apresentado os colegas de trabalho, é mostrado o local de trabalho e quais serão as funções e a que núcleo estará afeto. Posteriormente e durante o período inicial o(s) colega(s) do respetivo núcleo a que foi afeto explicam as tarefas e explicam o funcionamento da UA e tudo o que estará inerente às tarefas.

No caso específico do acolhimento a um docente, por exemplo, o primeiro contato com a Universidade será através dos RH, após aprovação do contrato. Seguidamente aos RH receberem a informação que se irá receber um novo docente, chama-se o mesmo para preenchimento da Ficha Individual, que contém os dados pessoais, e as informações relevantes para o processo, como documentos de identificação, certificados de habilitação, NIB (Número de Identificação Bancária), entre outros. É neste momento que o trabalhador toma o primeiro contato com a UA e é também aqui que pode tirar todas as dúvidas existentes, tais como, vencimentos, férias, faltas, , direitos que lhe assiste, e assinar o contrato.

²¹ O motivo pelo qual usei a expressão trabalhador é porque do entendimento dos Serviços de RH que a expressão funcionário não se usa pois a UA passou a fundação e já não existem funcionários públicos, mas sim trabalhadores contratados em funções públicas, por isso a forma mais correta será trabalhador e não funcionário.

4. A Língua Inglesa

Até ao momento fez-se uma introdução ao tema e a apresentação da UA. momento iremos introduzir no tema a língua inglesa e a sua importância, enquadrando esta no propósito final deste trabalho.

De acordo com Erling (2005) a língua inglesa tem sido vista como: inglês como língua internacional, ou inglês como *língua franca*, “porque a comunicação em inglês no mundo hoje frequentemente não envolve falantes nativos da língua”²²

“English is the global language. A headline of this kind must have appeared in a thousand newspapers and magazines in recent years. It is the kind of statement which seems so obvious that most people would give it hardly a second thought. Of course English is a global language, they would say.”²³

O inglês é considerado uma língua global, no sentido em que é uma língua usada em todo o mundo por diversos tipos de pessoas e em diversas situações.

4.1 A importância da língua inglesa na atualidade

Atualmente a língua inglesa é indispensável, pois a globalização faz com que se torne algo fundamental. O Inglês é a língua internacional, a língua dos estudos, das viagens, dos negócios, ou seja, a língua da comunicação com o resto do mundo. No nosso dia-a-dia convivemos com uma grande quantidade de palavras em inglês, desse modo percebemos a importância e a influência que a língua inglesa exerce sobre a nossa cultura.

²² URL: http://www.utp.br/eletras/ea/eletras19/artigos_ed19/Artigo_19.1_EFL_English_a_lingua_franca.pdf

²³ Crystal, David. English as a global language. Página 1.

4.2 Como Língua Franca.

Como disse JENKINS (2000) “O termo *língua franca*, de origem latina, “simbolicamente remove o sentido de propriedade da língua dos anglos”, e quer dizer, em essência “uma língua de contacto usada entre povos que não compartilham uma primeira língua, e é comumente entendida como querendo significar uma segunda (ou subsequente) língua de seus falantes”. Originalmente o termo referia-se a uma língua de natureza híbrida, sem falantes considerados “nativos.”²⁴

Língua Franca significa que é a língua mais usada na atualidade, por diversas pessoas e que ajuda a compreensão entre todos.

4.3 Línguas Francas do Mundo

Tendo verificado anteriormente que o Inglês ocupa o lugar de língua franca na atualidade, seguidamente falar-se-á quais as línguas que ocuparam a posição no mundo de *língua franca*.

No Império Romano e no milénio seguinte a *língua franca* foi o grego no oriente e o latim no ocidente. Na maior parte da Ásia, África e partes da Oceânia e Europa o árabe foi *língua franca* desde o século VII, sendo utilizado desde as Filipinas ao Senegal.

Nos séculos XV e XVI, quando os portugueses começaram a explorar os mares da África, América, Ásia e Oceânia, a língua portuguesa emergiu como *língua franca* na África e na Ásia, uma versão de *língua franca* influenciada pelo português simultaneamente com as línguas locais. Através de consecutivas mudanças, a *língua franca*, junto com o vocabulário português, foi substituída pela língua dos povos locais.

A partir do século XVII, o francês tornou-se *língua franca*, era considerada a língua da diplomacia na Europa, e ainda hoje é utilizada ao nível de instituições internacionais e usada em vários documentos. Seguidamente nos séculos XIX e XX o alemão ocupou o lugar de *língua franca*, no qual se tornou uma ferramenta de auxílio nos negócios.

²⁴ URL:http://www.utp.br/eletras/ea/eletras19/artigos_ed19/Artigo_19.1_EFL_English_a_lingua_franca.pdf

Atualmente, o inglês é a *língua franca*.

A *língua franca* pode ser definida simplesmente como a língua usada entre falantes de diferentes nações, como uma língua de auxílio para pessoas de diversos lugares se entenderem entre si, e funciona como uma forma de criar uma ligação entre culturas.

A *língua franca* surgiu para resolver os problemas de comunicação internacional existentes. Suponhamos que um português pretende comunicar com alguém de nacionalidade francesa, para isso acontecer teria que aprender francês, mas imaginemos uma pessoa de nacionalidade portuguesa pretende falar com um indivíduo de outra nacionalidade inglesa, para isso teria que estudar e aprender língua falar inglês e francês, para isso surge a língua franca, uma única língua para comunicar com várias pessoas.

Desta maneira se, por exemplo, alguém quisesse comunicar com todos os cidadãos da União Europeia, era preciso aprender e falar pelo menos 20 línguas diferentes. Embora haja cidadãos que conhecem mais do que duas línguas estrangeiras, nem todos têm a capacidade ou meios financeiros para aprender.

A solução seria que, todos estudássemos uma mesma língua, para além da nossa língua materna, o que ajudaria a compreendermo-nos uns aos outros.

Presentemente, a língua que muitos escolhem aprender é o inglês.

4.4 O Inglês como língua do mundo

“Why is English the global language, and not some other? There are two answers to the question: one is geographical-historical; the other is socio-cultural.”²⁵

Os maiores impulsionadores do desenvolvimento da língua inglesa foram dois acontecimentos, e ambos ajudam a explicar o papel do inglês como língua do mundo:

²⁵ Crystal, David. English as a global language. Pp. 24.

1. O grande poder económico da Inglaterra nos séculos XVIII, XIX e XX, acelerado pela Revolução Industrial, e a resultante expansão do colonialismo britânico.
2. O domínio político-militar dos Estados Unidos da América após a Segunda Guerra Mundial e a importante força económica e cultural consequente fizeram com que o francês se afastasse como língua dominante e fortaleceu o inglês nas comunicações internacionais.

No final da Grande Guerra, foram criadas diversas instituições com a finalidade de auxiliar na reconstrução global e governação futura.

Juntamente, ocorre um rápido crescimento do transporte aéreo e das tecnologias de telecomunicações. Atualmente, o inglês é uma das línguas mais ricas do mundo, com um vocabulário que contém mais de 600.000 palavras. Contudo, a maioria das pessoas consegue comunicar nas situações do dia-a-dia com apenas 2.000 a 3.000 palavras.

Os indivíduos que falam inglês podem ser divididos em três categorias:²⁶

- Os indivíduos que falam inglês como língua nativa;
- Os indivíduos que usam o inglês como segunda língua;
- Os indivíduos que aprendem inglês como língua estrangeira.

De acordo com Andrzej Diniejko (2010), citado como material didático de João Sedycias, “É efetivo afirmar que o inglês se tornou a língua principal a nível mundial e a sua importância continua a crescer”²⁷.

O conhecimento da língua inglesa é importante, mas quantas mais línguas se falar, melhor. De fato, devido a uma grande oferta e procura, os profissionais que falam, além do português e do inglês, outra língua estrangeira, são cada vez mais requisitados no mercado. De acordo com Ângela Nunes (2010) e citando James Remington Krause, estes defendem que o “inglês já não é diferencial num currículo, mas sim um requisito. O que faz a diferença agora, é ter o conhecimento de uma terceira língua, tanto na hora da contratação quanto no momento de batalhar por uma promoção. Em alguns

²⁶ Jenkins, Jennifer. World Englishes. A resource book for students. Página 14.

²⁷ Krause, James Remington, 2010. Translation and the reception and influence of Latin American literature in the United States. Pp. 36

casos, o desenvolvimento profissional chega a depender exclusivamente do conhecimento de uma terceira língua.”²⁸

Como resultado da Conferência em Bruxelas sobre competências linguísticas e competitividade:

“Embora o inglês mantenha o seu papel de língua franca no mundo empresarial, são as competências linguísticas adicionais, em combinação com as competências interculturais pertinentes, que podem traduzir-se numa vantagem competitiva. O mesmo estudo demonstrava ainda que, embora o inglês se encontre no primeiro lugar enquanto língua franca dos negócios internacionais, há cada vez mais procura de outras línguas.”²⁹

O estatuto de *língua franca* não se mantém inalterado com o tempo, mas sim vai-se alterando consoante o cenário (económico, social, político, etc.) que se vive no momento. Para isso surge a questão: Será que alguém pode parar uma língua depois de esta alcançar um estatuto global? Para Sridath Ramphal, a resposta é sim.

“In January 1995, the Commission on Global Governance published its report, Our Global Neighborhood... later, the Commission’s co-chairman, Sridath Ramphal, commented...Could anything stop a language, once it achieves a global status? The short answer must be yes.”³⁰

4.5 A Importância da Língua Inglesa nos Recursos Humanos da Universidade de Aveiro – enquadramento do tema

“The English language teaching (ELT) business has become one of the major growth industries around the world in the past thirty years.”²⁹

O inglês é uma ferramenta de trabalho indispensável para a ARH e para os trabalhadores, sem ela estaríamos numa situação complicada de entender e conseguir comunicar com quem se dirige ao RH.

²⁸ URL: <http://etd.library.vanderbilt.edu/available/etd-12012010-145738/unrestricted/Krause.pdf>

²⁹ URL:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/1368&format=HTML&aged=0&language=PT&guiLanguage=en>

³⁰ Crystal, David. English as a global language. Pp 20 e 103.

Como já foi referido anteriormente, o inglês ocupa uma grande importância no nosso dia-a-dia, porque não só utilizamos palavras em inglês como estamos constantemente a ser “bombardeados” pela língua, através de vários meios, logo, como estando em contacto direto com a língua, devemos estar preparados para toda e qualquer situação. No trabalho também se aplica e torna-se ainda mais indispensável o conhecimento da língua inglesa, como forma de auxílio e ferramenta de trabalho.

O inglês usa-se maioritariamente no núcleo de bolseiros, pois este é um núcleo onde o número de pessoas que não falam português é mais elevado, sendo que, seguidamente ao português, o inglês é a língua que mais se utiliza (mais informações no capítulo de análise dos questionários).

4.6 A importância da Língua Inglesa para os profissionais de Recursos Humanos³¹

O uso do inglês no mercado de trabalho ocupa uma grande importância. Sem saber falar inglês fluentemente será quase impossível conseguir uma colocação numa grande empresa. O conhecimento de quaisquer outras línguas auxiliará na diferenciação da sua contratação, mas se não souber inglês, dificilmente irá conseguir.

O inglês é a língua chave para o mundo dos negócios. No mercado de trabalho, o inglês é tão importante como saber ler e escrever ou saber trabalhar no computador. Assim, o conhecimento do inglês deve ser procurado de preferência desde cedo, portanto um bom curso de inglês ajudará nesse sentido. Também se deve ter em atenção que entrar no mercado de trabalho obrigará a fluência na língua e que as aulas de conversação devem ser estimuladas e constantes. A conversação é um objetivo a ser alcançado, porque só ela dará a verdadeira fluidez verbal necessária e procurada pelas empresas. A expressão escrita, pela sua natureza e importância no mundo profissional, também não deve ser descurada.

³¹ URL: http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdf
URL: <http://atuarhamorim.blogspot.com/2010/01/importancia-do-ingles-para-os.html>
URL: <http://www.brasscom.org.br/brasscom/content/view/full/2178>

Desde modo, aprender inglês tendo como objetivo aplicar esses conhecimentos no mercado de trabalho é sempre uma opção acertada e que normalmente só nos percebemos o quão é importante quando perdemos um trabalho ou uma promoção por não termos conhecimento da língua inglesa.

Enquadramento do Tema:

O uso do inglês nos recursos humanos ocupa uma grande importância, pois os RH é o local onde os trabalhadores podem tirar as suas dúvidas, sendo que para isso se um trabalhador estrangeiro, que não fale português peça ajuda aos serviços, estes têm que dar resposta e estarem preparados para todas as eventualidades que possam surgir, e a todas as barreiras (que neste caso, será a língua estrangeira).

4.7 O Inglês como uma ferramenta internacional para a comunicação³²

“Not only has English become international in the last half century, but scholarship about English has also become international: the ownership of an interest in English has become international. We are no longer a language community which is associated with a national community or even with a family of nations such as the Commonwealth aspired to be. We are an international community.”³³

É fácil explicar o uso frequente do Inglês aplicado à tecnologia, ao comércio, à cultura, e ao poder político ou militar de um país de língua Inglesa.

No que diz respeito a modernização, o Inglês está no centro do crescimento da indústria, tecnologias de comunicação, transmissão dos *media*, indústrias de entretenimento e empresariais. Portanto, a necessidade de aprender Inglês tornou-se

³² URL: <http://www.sinprorp.org.br/Clipping/2004/178.htm>

URL: http://en.wikipedia.org/wiki/International_English;

URL: <http://www.tesl-ej.org/wordpress/issues/volume7/ej25/ej25r5/>;

URL: http://translate.googleusercontent.com/translate_c?hl=pt-PT&langpair=en|pt&rurl=translate.google.pt&twu=1&u=http://ezinearticles.com/%3FWHy-English-Is-So-Important---The-International-Language-of-Communication%26id%3D5510649&usg=ALkJrhi1s-PntcUaeENhQoMoyMidocI3dA

³³ Jenkins, Jennifer. World Englishes. A resource book for students. Pp, 33.

crucial, se uma comunidade fala inglês, então é convenientemente que a outra também aprenda a língua.

4.8 Inglês para fins específicos – Definição

Inglês para fins específicos (English for Specific Purposes) é, segundo os seguintes autores:

“that is, ESP is meant “the teaching of English, not as an end in itself, but as an essential means to a clearly identifiable goal (Mackay, 1978).”³⁴

Inglês para fins específicos pode ser também considerado:

“English for Specific Purposes – the purpose for learning the language is paramount and relates directly to what the learner needs to do in their vocation or job. One definition states that ‘ESP is designed to meet specific need of the learner’, it ‘makes use of the underlying methodology and activities of the discipline it serves’, and it ‘is centred on the language, skills, discourse and genres appropriate to these activities’ (Dudley-Evans and St John. 1998. Developments in ESP, CUP).”³⁵

Atualmente, o Inglês para fins específicos pode ser definido como uma abordagem utilizada no ensino de Inglês para qualquer finalidade. Ainda podemos referir-nos a ele como o ensino do Inglês usado em estudos acadêmicos ou para fins profissionais, a definição completa uniforme ainda não foi atingida porque o Inglês para fins específicos está a crescer.

³⁴ URL:

http://wvusolar.wvu.edu:8881/exlibris/dtl/d3_1/apache_media/L2V4bGlicmlzL2R0bC9kM18xL2FwYWNoZV9tZWRpYS81OTM2

Página 13

³⁵ Harding, Keith. English for Specific Purposes. Página 6.

4.9 A Formação em Inglês para a Resolução de Dificuldades nos Recursos Humanos

A formação surge como uma solução da problemática do conhecimento da língua inglesa na ARH.

De acordo como a autora Maria Sousa Galito “(...) até recentemente, línguas estrangeiras como o Inglês, o Francês e o Alemão constavam das tabelas de línguas mais procuradas pelos alunos. Mas é possível que a gama de oferta (também motivada pela procura) esteja a diversificar-se, com os alunos a despertarem interesse por línguas como o Espanhol, o Chinês e o Russo.”³⁶

Com o crescimento das ligações comerciais entre empresas e os seus clientes de diversos países, surge a necessidade de se aperfeiçoar o conhecimento de línguas. É fundamental uma formação contínua para a comunicação organizacional, apesar de muitas empresas já terem nos seus quadros colaboradores qualificados. Até porque, e com exceção dos colaboradores nativos, existem sempre dificuldades linguísticas.

A aprendizagem e expansão de uma língua estão associadas ao crescimento e desenvolvimento do mercado de trabalho da empresa. O inglês é considerado a língua internacional dos negócios empresariais, e ninguém consegue fugir dela, pois é a segunda língua mais falada no mundo inteiro e a mais popular. Atualmente saber falar Inglês é indispensável para quem pretende enriquecer-se em termos profissionais e pessoais.

Seguidamente apresentar-se-á a análise dos resultados, ou seja o estudo das respostas obtidas através dos questionários efetuados.

³⁶ URL: http://www.ciari.org/investigacao/impacto_econ_lingua_portuguesa.pdf

5. Análise de Resultados

O questionário elaborado para este estudo teve como objetivo central conhecer as opiniões do universo de docentes, não docentes, bolseiros e investigadores da Universidade de Aveiro, mediante a resposta a um conjunto de questões gerais e específicas sobre as suas competências linguísticas e experiência no momento em que estiveram em contacto com a ARH da UA. O questionário foi dividido em quatro secções distintas:

Parte A – Caracterização da situação atual

Parte B – Grau de satisfação no atendimento

Parte C – A importância da Língua Inglesa/outras línguas

Parte D – Apresentação de sugestões de melhoria

5.1 Métodos de investigação e amostra

Conforme já foi referido anteriormente a população-alvo do estudo é composta por docentes, não-docentes, investigadores e bolseiros da UA.

Foram distribuídos cerca de 200 questionários, tendo sido devolvidos 58 válidos, o que nos dá uma taxa de retorno de aproximadamente 30%. Conforme é mostrado no gráfico mais à frente, a amostra do presente estudo é composta por 7% de docentes, 7% de não docentes, 50% investigadores e 28% bolseiros, 2% de investigadores/bolseiros, 3% de docentes/investigadores do universo estudado (pessoal estrangeiro da UA), sendo que 3% não respondeu a esta questão.

Este estudo de investigação envolveu uma pesquisa de campo cujos sujeitos são docentes, não docentes, Investigadores e Bolseiros da Universidade de Aveiro, sendo que quem tem mais representatividade de respostas obtidas são os investigadores.

Procedeu-se à realização de dois questionários, um em versão portuguesa e outro em inglesa. Para facilitar os inquiridos que falam inglês e português este instrumento de recolha de dados foi enviado através de correio eletrónico e foi efetuado através de um questionário *on-line*.

Dos mais de 200 questionários enviados via *e-mail*, foram recebidas apenas 58 respostas aceitáveis, em que 16 foram respondidos em português e os restantes em inglês. A amostra refere-se a pessoas que se dirigiram à Área de Recursos Humanos e que utilizaram o inglês para comunicar com os trabalhadores.

A ideia primordial era enviar os questionários a toda a comunidade da Universidade de Aveiro que utilizasse o inglês como língua de comunicação com vista a avaliar a importância que o inglês tem nos Recursos Humanos.

No entanto, na primeira tentativa obteve-se uma reduzida receção de respostas. Deste modo, tentou-se uma nova estratégia, abranger todos os estrangeiros da UA (mesmo os que falam português). No final, e quando se obtiveram as respostas, isto fez com que se gera-se um problema, pois o questionário foi elaborado a pensar nas pessoas que não falam português e porque o questionário pretendia obter resultados ao nível do inglês. Obtiveram-se alguns questionários (resultados) não viáveis para este estudo e alguns inquiridos fizeram referência que não iriam responder ao questionário, pois não estavam inseridos no público-alvo. No entanto e apesar das dificuldades encontradas conseguiu-se verificar qual a opinião acerca da língua inglesa e a possível importância na utilização de outras línguas para os RH.

5.2 Resultados

Conforme se vai poder verificar nos gráficos a seguir descritos, os resultados revelam que a língua inglesa ocupa uma grande importância no dia-a-dia de um trabalhador ou membro da Universidade de Aveiro, nomeadamente na Área de Recursos Humanos.

Conforme dito anteriormente o questionário está dividido em 4 partes e cada uma delas possui um conjunto de questões, sendo elas:

Parte A – Caracterização da situação atual

Questão 1 - Sexo

Questão 2 - Que habilitações possui?

Questão 3 - Qual a sua Nacionalidade?

Questão 4 - Que língua (s) fala?

Questão 5 - Que funções exerce na UA?

Parte B – Grau de satisfação no atendimento

Questão 6 - Qual a sua opinião quanto ao atendimento, ao nível do inglês, prestado pela ARH da Universidade de Aveiro?

Questão 7 - Sentiu alguma dificuldade na comunicação, em Inglês, quando se dirigiu à ARH?

Questão 8 - Obteve toda a informação que pretendia nos seus contactos iniciais com a ARH?

Parte C – A importância da Língua Inglesa/outras línguas

Questão 9 - Acha importante que se utilize a língua inglesa neste serviço?

Questão 10 - Acha importante que se utilize, para além do inglês, outras línguas estrangeiras neste serviço?

Parte D – Apresentação de sugestões de melhoria

Questão 11 - Por favor indique uma proposta de aperfeiçoamento para a ARH quanto à sua prestação em inglês?

Questão 12 - Acha importante a criação de um manual de acolhimento (em inglês ou noutras línguas) para colaboradores que não usem a língua portuguesa como a sua língua materna?

Questão 13 - No caso do atendimento na ARH ter sido realizado em inglês, por favor indique se ficou satisfeito/ esclarecido com o atendimento?

Questão 14 - Acha que a ARH se preocupa em receber da melhor maneira os colaboradores que não falam português?

Questão 15 - O que acha que se pode aperfeiçoar na ARH, ao nível da língua, para apoiar a integração de novos docentes, não docentes, investigadores e bolseiros?

Parte A – Caracterização da situação atual

Questão 1 – Sexo

Distribuição por Género

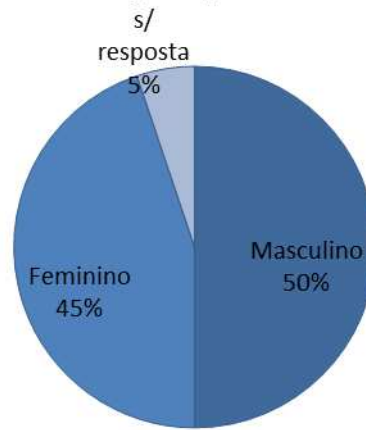


Ilustração 4 – Distribuição por Género

Pela análise do gráfico verifica-se uma certa regularidade da distribuição dos inquiridos por género, com uma ligeira evidência do sexo masculino, sendo que 50% são do sexo masculino e 45% do sexo feminino.

Esta é uma questão que serve apenas para reconhecer que os inquiridos estão distribuídos de igual forma e que não está relacionado ou influencia de alguma forma todas as outras respostas.

Questão 2 - Que habilitações possui?

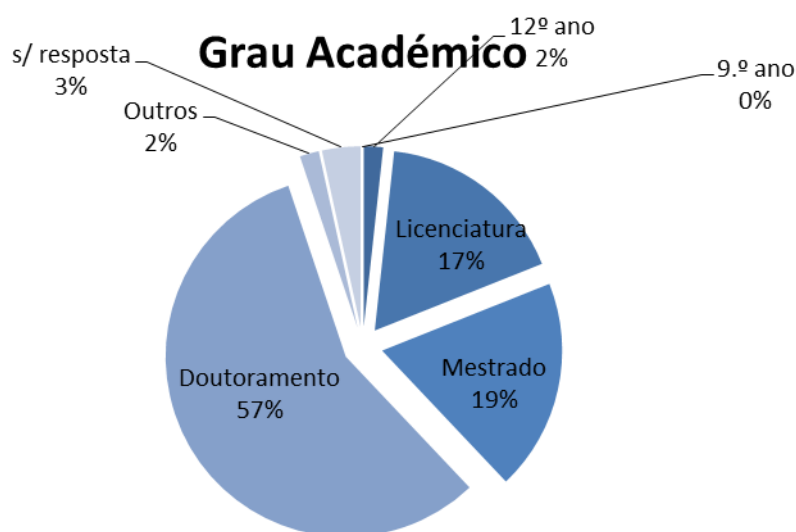


Ilustração 5 - Grau Académico

A análise do gráfico, referente ao grau académico dos inquiridos, revela que a grande maioria (57%) possui doutoramento (Ilustração 5). Sendo que seguidamente vem o mestrado (19%) a par da licenciatura (17%) que se encontram muito próximos. Todas as outras (9.º e 12.º) ocupam valores pouco significativos ou nulos, o que significa que a grande parte possui um grau académico elevado. Desta questão pode-se concluir que pelo fato de a maioria dos inquiridos possuir um grau académico elevado pode ajudar a explicar o motivo pelo qual existe um conhecimento de línguas estrangeiras igualmente elevado (conforme ilustração 7).

Questão 3 - Qual a sua Nacionalidade?

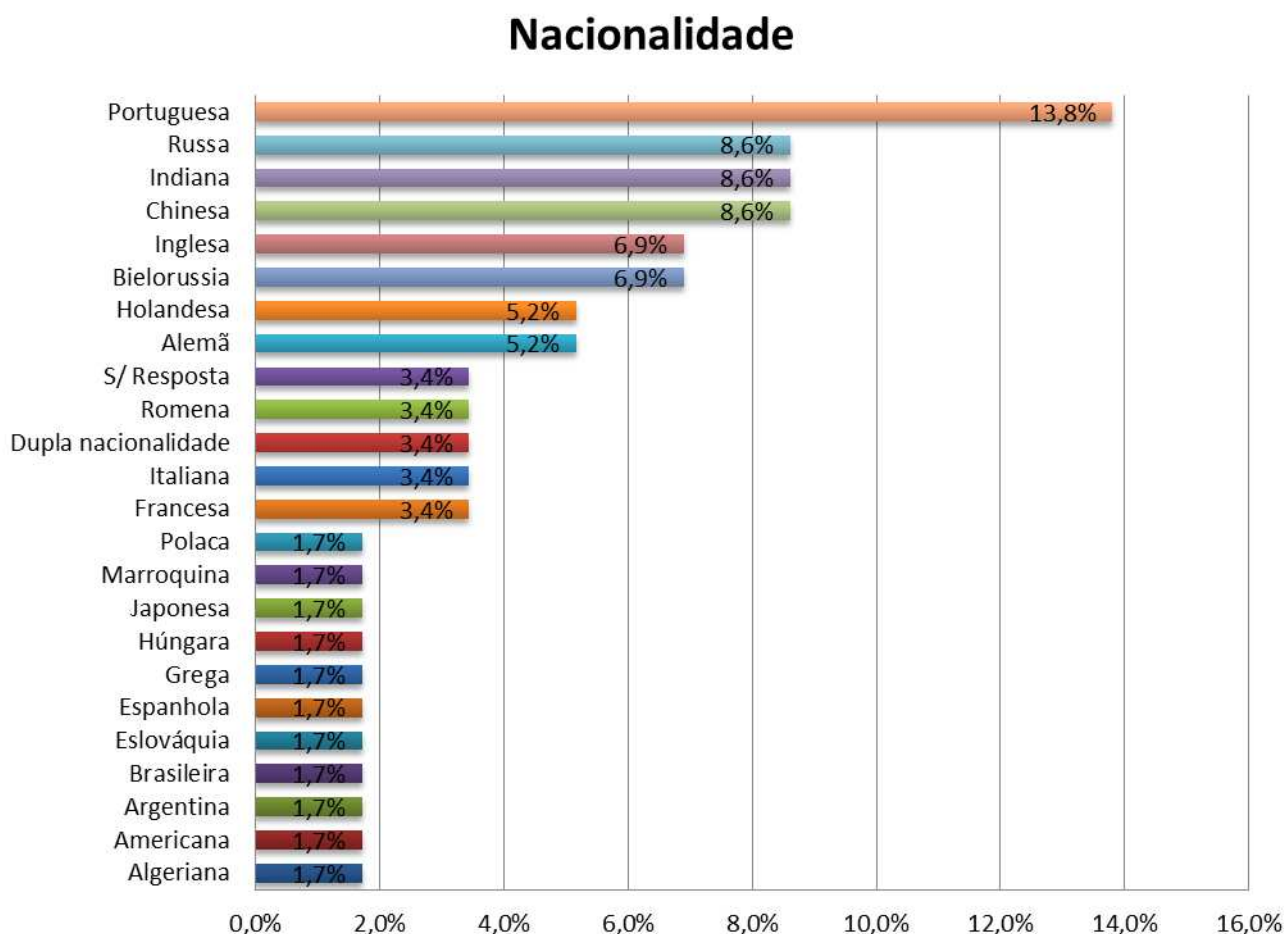


Ilustração 6 – Nacionalidade

Da análise da nacionalidade dos inquiridos constata-se que a maior parte corresponde à nacionalidade Portuguesa (Ilustração 6). As nacionalidades que se seguem com grande representatividade são a Russa, Indiana e Chinesa, que representam proporções iguais (8,6%). Uma Observação: No universo dos inquiridos, constatou-se que existe a possibilidade de alguns terem adquirido a nacionalidade após estarem alguns anos em Portugal, o que não significa que tenham nascido em Portugal e não falem outras línguas como língua materna. Logo a Nacionalidade Portuguesa referida neste gráfico não significa necessariamente que não se tenha obtido a nacionalidade posteriormente, por motivos, de por exemplo, trabalhar em Portugal, casar com cidadão português, ou outros.³⁷

³⁷ URL: <http://www.embaixadadeportugal.ip/seccao-consular/nacionalidade/pt/>

Questão 4 - Que língua (s) fala?

Quantidade de Línguas Faladas

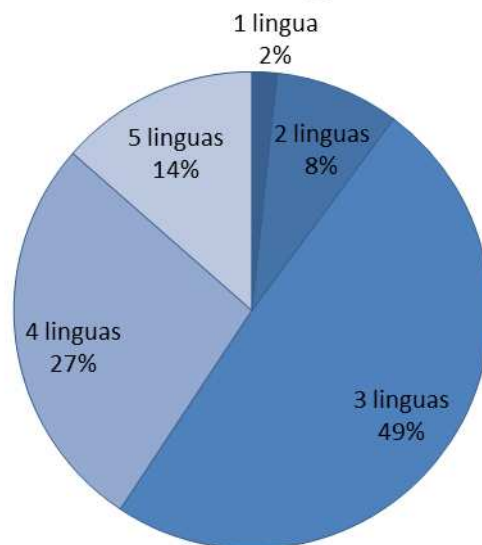


Ilustração 7 - Conhecimento de Línguas

Segundo a análise à questão 4 do questionário esta foi colocada de forma a questionar quantas línguas possui o inquirido e de perceber a necessidade de implementação de outras línguas na ARH.

Pode-se concluir que após análise, 49% da população em análise fala 3 línguas diferentes, incluindo a língua materna.

A língua mais falada é o inglês seguidamente o português, logo pode-se concluir que a utilização destas línguas será útil para se verificar a importância da utilização no dia-a-dia de um elemento da comunidade académica.

Quais?

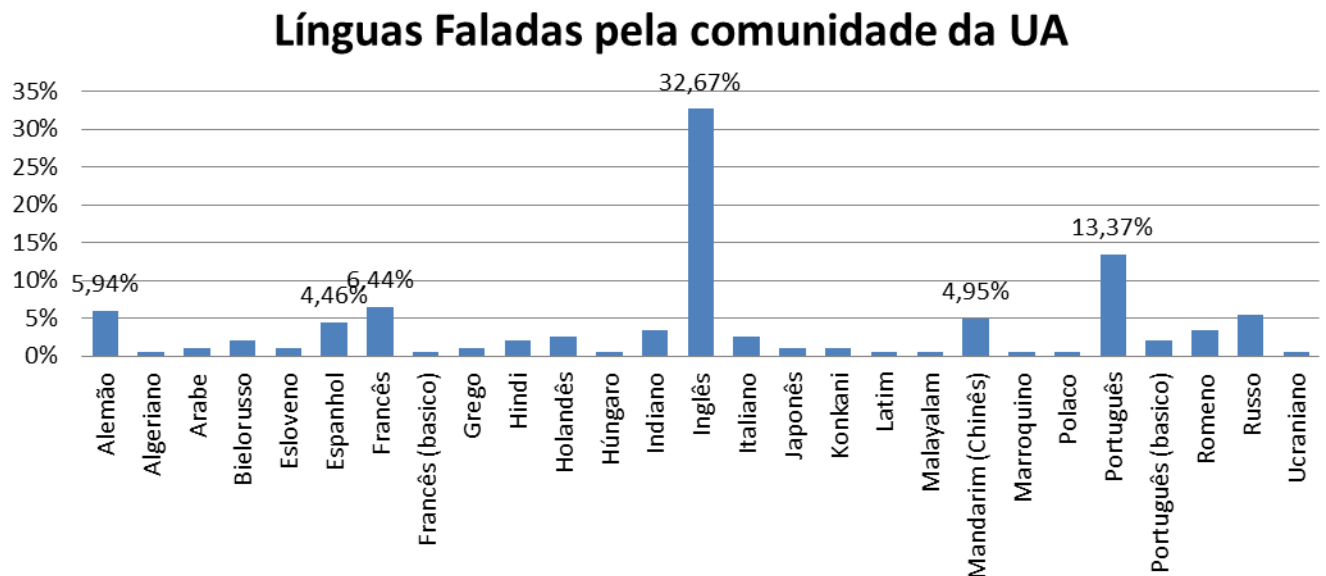


Ilustração 8 - Línguas Faladas

Este questionário demonstra que o Inglês é a língua estrangeira mais falada na comunidade académica por utentes que não têm naturalidade portuguesa, o que corresponde a um total de $\approx 33\%$ da amostra. Em segundo lugar deparamo-nos com o Português ($\approx 14\%$) e em terceiro lugar o Francês ($\approx 7\%$) que são as línguas, seguidamente ao inglês e português, utilizadas por um número mais significativo de inquiridos.

Esta questão conclui que, o Inglês continua a ser a língua mais procurada, mas é seguida pelo português, que empurra o Francês para terceiro lugar.

Questão 5 - Que funções exerce na UA?

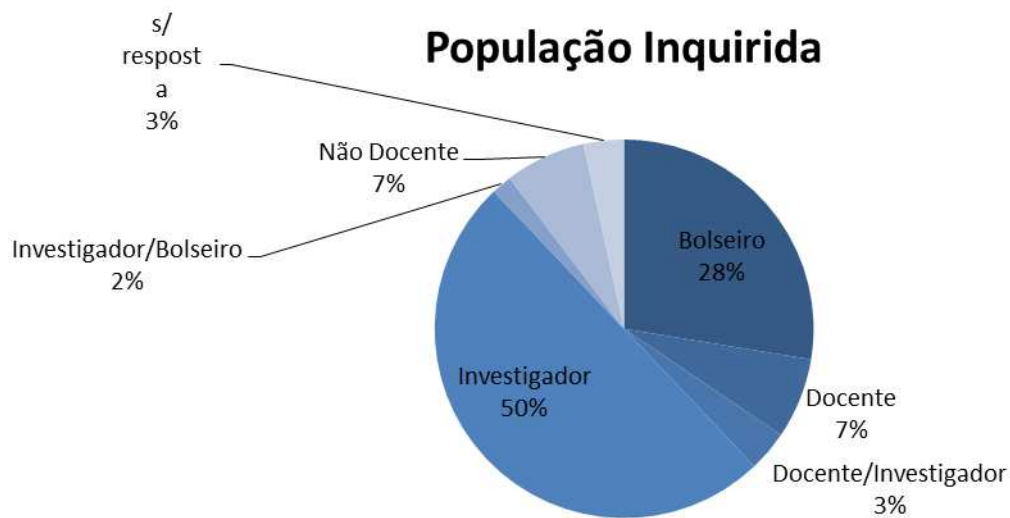


Ilustração 9 – População Inquirida

Do universo das respostas ao questionário, é possível concluir que a maioria dos inquiridos são investigadores (50%) e, seguidamente, bolseiros (28%).

Este gráfico mostra-nos como a comunidade académica é diversa, mas como a Universidade de Aveiro tem uma forte componente de investigação científica internacional, os investigadores são na maioria individualidades estrangeiras.

Parte B – Grau de satisfação no atendimento

Questão 6 - Qual a sua opinião quanto ao atendimento, ao nível do inglês, prestado pela ARH da Universidade de Aveiro?

Atendimento ARH

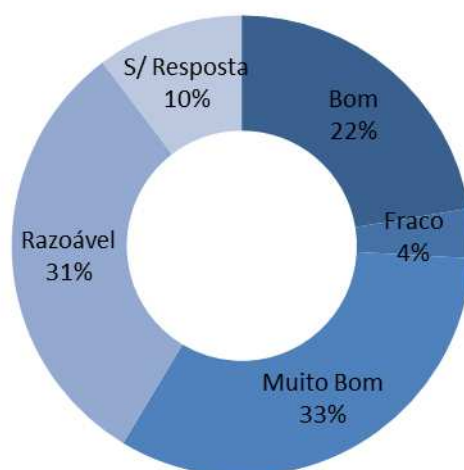


Ilustração 10 - Atendimento ARH

A grande parte dos inquiridos é da opinião que o atendimento ao nível do inglês é Bom, valor muito aproximado à opinião de Razoável (31%) contra 4% que acham o atendimento fraco.

Isto significa que grande parte dos utilizadores do serviço de ARH estão satisfeitos com a forma de atendimento da ARH.

Pelo fato de a opinião geral dos inquiridos ser “Bom”, significa que existe espaço para implementar melhorias nos serviços. Em Especial na componente da comunicação em línguas estrangeiras.

Questão 7 - Sentiu alguma dificuldade na comunicação, em Inglês, quando se dirigiu à ARH?

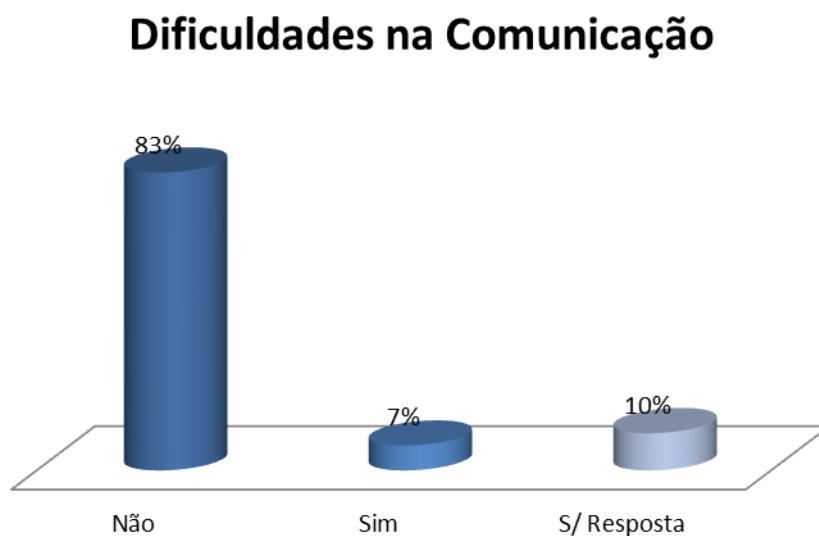


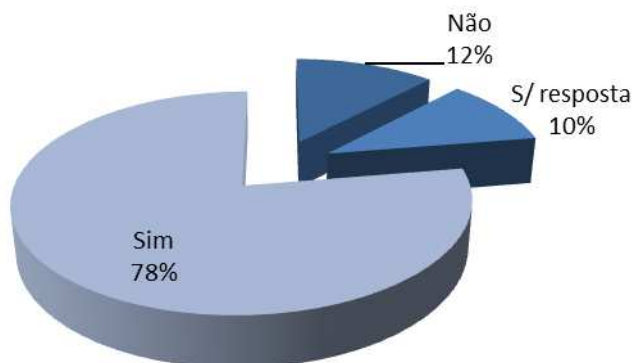
Ilustração 11 - Dificuldades na Comunicação

Se sim, quais?

Na questão 7 foi questionado se tiveram alguma dificuldade na comunicação, sendo que 7% dos inquiridos responderam que sim, contra 83 que responderam que não, e entre as dificuldades sentidas foram que: (SIC) “Algumas pessoas não falavam inglês; Dificuldades na comunicação porque não falavam bem inglês; Não me entendiam.”

Questão 8 - Obteve toda a informação que pretendia nos seus contactos iniciais com a ARH?

Obtenção de informação relevante



Se não, o que faltou?

Os inquiridos que responderam negativamente disseram que existe falta de coordenação entre serviços e que falta informação sobre a organização e estatutos da UA, informações básicas sobre as leis de trabalho em Portugal, tipo de contrato a ser assinado / categoria, informação quanto à ADSE e a extensão de sua cobertura.

Esta suposta lacuna no serviço poderá ser simplesmente resolvida com a elaboração de um manual de acolhimento, que se irá falar mais à frente neste trabalho.

Parte C – A importância da Língua Inglesa/outras línguas

Questão 9 - Acha importante que se utilize a língua inglesa neste serviço?



Ilustração 12 - Grau de Importância do Inglês

Porquê:

Das respostas recolhidas salientam-se os seguintes motivos da importância do uso do inglês no serviço:

- Porque há vários docentes e investigadores de nacionalidade estrangeira e porque este serviço deve chegar a todas as pessoas;
- A língua inglesa é tão essencial quanto a língua materna.
- O Inglês é a língua internacional, a língua dos estudos, do trabalho, dos negócios.
- Colaboração internacional, convidar investigadores estrangeiros, lidar com projetos e fundos internacionais, publicações de artigos e livros, para que os estrangeiros (estudantes e investigadores) se sintam mais confortáveis, especialmente se forem capazes de comunicar claramente durante o período inicial.

Esta questão conclui que, o Inglês continua a ser a língua estrangeira mais importante, nestes serviços.

Questão 10 - Acha importante que se utilize, para além do inglês, outras línguas estrangeiras neste serviço?

Importância da utilização de outras línguas

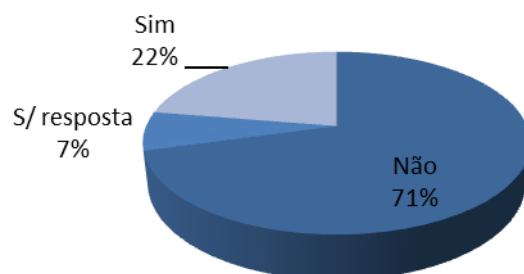


Ilustração 13 - Importância de Outras Línguas

Pela análise do questionário verifica-se que o conhecimento da língua inglesa é suficiente para as exigências do serviço, ou pelo menos, é essa a opinião dos inquiridos.

Quais:

Utilizar outras línguas

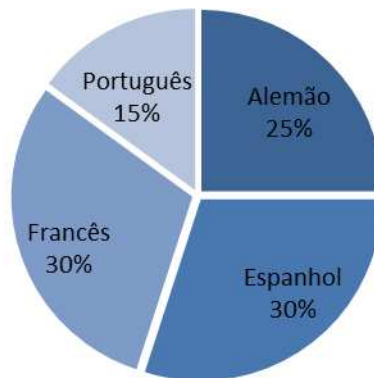


Ilustração 14 - Utilização de Outras Línguas

Alguns dos inquiridos responderam que a outra língua seria português (15%).

Porquê:

Para além das respostas em que se diz que o inglês é suficiente porque é uma língua internacional e uma das mais importantes temos:

- (Sic) Francês e logo do Inglês a língua mais falada na comunidade académica.
- (Sic) Para as pessoas que não sabem inglês conseguirem comunicar.

Parte D – Apresentação de sugestões de melhoria

Questão 11 - Por favor indique uma proposta de aperfeiçoamento para a ARH quanto à sua prestação em inglês?

As respostas foram muito diversificadas, sendo que se evidenciou como melhoria a criação de uma página em inglês para ajudar a responder às questões da comunidade que não saber português, outra resposta também frequente foi a formação ao nível do inglês e melhoramento da dicção dos trabalhadores, também houve quem respondesse que não há nada a melhorar, outros que não tinham opinião ou não sabiam responder.

Questão 12 - Acha importante a criação de um manual de acolhimento (em inglês ou noutras línguas) para colaboradores que não usem a língua portuguesa como a sua língua materna?

Como resposta à questão 12, 100% dos inquiridos são da opinião que é importante existir um manual de acolhimento em inglês para colaboradores que não usem a língua inglesa como a sua língua materna.

As respostas obtidas foram todas positivas, mostrando que o manual de acolhimento iria ser bom para uma orientação inicial, dando todas as informações essenciais (tais como: mapas, explicações de funcionamento da UA) e serviria para melhorar o atendimento, e mostraria que a UA está preparada para receber estrangeiros, esta informação também seria bem recebida se colocada na internet para todos poderem aceder.

Questão 13 - No caso do atendimento na ARH ter sido realizado em inglês, por favor indique se ficou satisfeito/ esclarecido com o atendimento?



Ilustração 15 - Grau de Satisfação c/ o atendimento

As pessoas que não responderam transmitiram que como o seu atendimento foi feito em português esta pergunta não se aplicava e por isso não responderam.

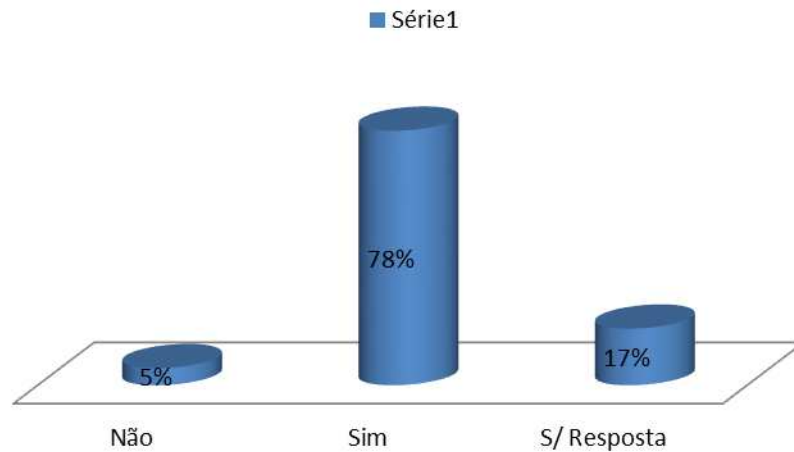
Porquê?

A maioria (67%) dos inquiridos ficou satisfeito com o atendimento porque os trabalhadores são simpáticos, prestativos e ajudam a resolver os problemas e explicaram tudo bem.

Em relação às respostas negativas o motivo foi porque o inquirido achava que os trabalhadores deviam falar melhor inglês.

Questão 14 - Acha que a ARH se preocupa em receber da melhor maneira os colaboradores que não falam português?

Satisfação no acolhimento



Após análise do gráfico verifica-se que a maioria (78%) respondeu que a ARH se preocupa em receber da melhor maneira os colaboradores que não falam português. Seguidamente perguntou-se o motivo da resposta, e obtiveram-se os seguintes resultados (resumidamente):

- (SIC) Se não sabem dar resposta, tentam encaminhar para outro serviço;
- (SIC) Achei todos os trabalhadores na ARH dispostos a ajudar;
- (SIC) São pessoas muito prestativas;
- (SIC) Existe sempre espaço para melhorias, independentemente de os serviços serem os melhores;
- (SIC) Algumas pessoas do serviço esperam que todas as pessoas falem português;

Questão 15 - O que acha que se pode aperfeiçoar na ARH, ao nível da língua, para apoiar a integração de novos docentes, não docentes, investigadores e bolseiros?

Há um grande número de inquiridos a referir que a construção de uma página em inglês ajudaria em muito a aperfeiçoar os serviços, outra é a formação dos trabalhadores ao nível da aprendizagem do inglês (oralidade)

Deram também a sugestão de utilizar o Departamento de Línguas e Culturas para dar apoio na construção de documentos/manual de acolhimento/página de internet em inglês, ou seja usar os recursos da UA no aperfeiçoamento dos serviços.

- (Sic) É sempre bom aperfeiçoar o nível de Inglês ou Francês. Um manual de acolhimento é uma excelente ideia e ainda divulgação da informação em Inglês.
- (Sic) Ainda penso que os colaboradores estrangeiros deveriam ter acesso a cursos intensivos de Português para assim promover sua integração.
- (Sic) Mais esforço e mais organização.
- (Sic) Os recém-chegados devem ser reencaminhados para pessoas com conhecimentos sólidos em inglês.
- (Sic) Colocar a página de internet em inglês.

Dos indivíduos que responderam ao questionário, a maioria é da opinião que o inglês ocupa uma grande importância com ferramenta de comunicação organizacional, como já foi visto anteriormente.

6. Contributos para melhorar o serviço

Faz parte da realização deste trabalho apresentar contributos para melhorar o serviço. Foi através da análise do questionário e das necessidades exigidas pelo serviço que se chegou às seguintes conclusões do que deve ser feito:

- Apostar na formação em inglês;
- Melhorar a qualidade do acolhimento de novos funcionários elaborando um manual de acolhimento e formar os trabalhadores para acolher da melhor maneira o recém-admitido;
- Elaborar formulários em inglês para que seja mais acessível a quem não fala português;
- Disponibilizar na página da internet informações em inglês (segundo o que consegui ver na página da ARH, não existe informação em inglês);
- Tentar compreender e dar um melhor apoio a quem não fala português, para que se sintam bem recebidos;
- Criação de FAQ's em português e Inglês para disponibilizar na página da Internet

Análise de viabilidade da proposta de melhoria:

Conforme se pode constatar nas respostas do questionário, a elaboração de um manual de acolhimento em inglês é uma mais-valia para o serviço, e ajudará o novo trabalhador a integrar-se na Universidade de Aveiro. Para tal, a elaboração do manual será desenvolvido de seguida. As vantagens e a explicação do motivo da sua elaboração estarão também referidas mais à frente neste trabalho, mas foi através das respostas aos inquiridos que se conseguiu confirmar que, neste momento, a elaboração de um manual de acolhimento seria uma estratégia que contribuiria para a melhoria dos serviços.

7. Manual de Acolhimento como proposta de melhoria

Após a obtenção dos resultados dos questionários, o manual de acolhimento surge neste trabalho como uma proposta de melhoria. Deste modo, seguidamente irão ser apresentados os princípios de gestão de qualidade baseados na norma ISSO 9004:2000, mais especificamente no princípio 6 – melhoria contínua, que está inteiramente ligado ao tema deste trabalho, e à melhoria dos RH da UA.

Os 8 princípios de gestão da qualidade, com base na norma ISO 9004 : 2000 são:³⁸

1. Focalização no cliente

As organizações dependem dos seus clientes logo à partida são as principais interessadas em satisfazer os mesmos.

2. Liderança

A liderança permite que os trabalhadores estejam motivados para cumprir como os objetivos da organização.

3. Envolvimento das pessoas

As pessoas são o elemento mais importante das organizações.

4. Abordagem por processos

A abordagem por processos permite que haja uma ligação entre a realização e cumprimento de objetivos, ou seja ajuda a não perder tempo com aquilo que não tem importância.

5. Abordagem da gestão como um sistema

Esta abordagem ajuda na estruturação do sistema para que se alcance os objetivos.

6. Melhoria continua

A melhoria contínua está associada à cultura da empresa, e à definição de ações de correção e de prevenção. Para tal é necessário dar formação aos trabalhadores e ferramentas que permitam a melhoria da organização e reconhecer sempre que existam melhorias.

7. Abordagem à tomada de decisões baseadas em factos

Certifica se a informação é exata para a tomada de decisões, tornando os dados acessíveis a quem precisa.

8. Relações mutuamente benéficas com fornecedores.

Este ponto representa a dependência entre clientes e fornecedores, com a permissiva de “ambos ganham, se trabalharem em conjunto”.

Com base na norma ISO 9004 : 2000 e fazendo referência ao princípio 6 – Melhoria Contínua, é sempre importante uma organização estar em constante melhoria e para a Universidade de Aveiro funciona da mesma forma e o questionário apresenta formas como o melhorar, é deste modo que surge o Manual de Acolhimento como solução inicial.

Conforme já foi referido anteriormente, o acolhimento é muito importante para a entrada do novo trabalhador numa instituição. Deste modo e para que a organização possa fornecer aos novos trabalhadores informações sobre a mesma, o Manual de Acolhimento é o elemento que auxilia o processo de integração.

Visto que, após análise do questionário, a elaboração um manual de acolhimento seria uma proposta de melhoria viável, decidiu-se dar contributos para a elaboração de um Manual de Acolhimento.

³⁸ URL: <http://www.aeportugal.pt/inicio.asp?Pagina=/Areas/Qualidade/PrincipiosGestaoQualidade&Menu=MenuQualidade#6>

7.1 Justificação para o Manual de Acolhimento

O ponto 4.2 da Norma 4427:2004 descreve quais os *requisitos de documentação* para se obter bons resultados e eficácia do SGRH.³⁹ Esta secção estabelece quais as necessidades de documentação exigidas pelos SGRH, sendo que, todos os documentos dos Recursos Humanos, devem ter como objetivo:

- A obtenção de conformidade;
- A disponibilização de informação e formação;
- A facultação de resultados de atividades desenvolvidas;
- A avaliação da eficácia dos SGRH.

O Manual de Recursos Humanos faz parte integrante dos requisitos de documentação estabelecidos na norma, tornando-se uma ferramenta de trabalho imprescindível para o dia-a-dia do funcionário e que a organização deverá elaborar, integrando todos os procedimentos usados no SGRH.

7.2 Acolhimento e Integração

De acordo com a Norma:

“A organização deve assegurar o acolhimento e a integração dos recursos humanos.”⁴⁰

A organização está responsável por assegurar, da melhor forma possível, o acolhimento e integração dos novos trabalhadores. No momento do acolhimento não se deverá apenas informar o novo trabalhador dos procedimentos e regulamentos internos, mas como também se deverá ensinar e pô-lo a par de todas as informações relevantes ao seu posto de trabalho, ou seja, respeitantes à função a desempenhar. O momento do acolhimento e integração é a oportunidade ideal para clarificar objetivos, reduzir as dúvidas e perturbações do trabalhador e aproveitar para transmitir os valores e as práticas mais importantes na organização.

O Manual de Acolhimento aparece como forma (sendo que a norma não inclui a sua elaboração) de ajuda para facilitar a fase de acolhimento.

Este Manual poderá compreender os seguintes conteúdos:

- Apresentação da Organização (história, missão, visão, objetivos);
- Apresentação das instalações;
- Regulamentação interna;
- Políticas de Recursos Humanos;
- Serviços de Apoio sociais;
- Entre outros e dependendo do tipo de organização.

7.3 Componente do Manual de Acolhimento

O manual sobre a organização, normalmente da responsabilidade da ARH, que é disponibilizado aos trabalhadores recém-admitidos e tem como objetivo dar informações sobre: a organização, regulamentos no domínio das relações de trabalho; estruturas representativas dos trabalhadores; benefícios sociais; serviços de apoio e assistência social; política de gestão de recursos humanos. A estrutura tipo de um manual de acolhimento:

“Estrutura tipo	Informação contida
Boas vindas	Mensagem de boas vindas e apresentação do manual e seus objetivos
Apresentação da organização	Origens, evolução histórica, estrutura, missão, atividade e áreas de negócio
Regulamentos no domínio das relações de trabalho	Acordo da empresa ou acordo coletivo de trabalho os quais estabelecem os direitos e deveres de ambas as partes, nomeadamente no que respeita a horários de trabalho, férias, faltas, disciplina, etc...
Serviços de apoio e assistência social	Cantina, serviços médicos, instalações sanitárias, instalações desportivas, transporte ao dispor dos trabalhadores, vestuário e equipamento de proteção individual, serviços de higiene e segurança.
Política de gestão de recursos humanos	Organização e dinâmica das diversas carreiras profissionais e dos sistemas de promoção e avaliação de desempenho, prémios (assiduidade, mérito, associado aos resultados), formação e desenvolvimento.”

Tabela 2 - Estrutura de Manual de Acolhimento

³⁹ Barão, Sílvia, 2009. Gestão de Recursos Humanos para Principiantes, Edições silabo. Pp. 41

⁴⁰ Barão, Sílvia, 2009. Gestão de Recursos Humanos para Principiantes, Edições silabo. Pp. 43 e 83

O Manual de acolhimento não tem que ter toda esta informação. O manual de acolhimento difere de umas organizações para as outras, e depende do sector de atividade da organização. Por este motivo alguns dos tópicos referidos no quadro acima poderão não ser adequados, ou haver outros mais importantes. Deste modo pretende-se apresentar um modelo de orientação para a elaboração de um manual de acolhimento.

Para se elaborar um manual de acolhimento deve-se incluir apenas a informação relevante e imprescindível para que o novo colaborador se sinta integrado na organização, fazendo ao mesmo tempo com que se torne apelativo de ler. Tendo em atenção que o programa de acolhimento abrange sessões de informação baseadas em suportes audiovisuais e informações orais, o suporte escrito (manual de acolhimento), deverá servir como acessório dessas outras fontes de informação.

Algumas organizações possuem variados tipos de publicações que servem para dar conhecimento da organização aos novos membros. É o caso de: livros ou brochuras que contam a história da organização e/ou dos seus produtos/serviços; relatórios de contas; balanço social; prospectos de apresentação de novos produtos ou serviços; jornal interno, entre outros.

Por exemplo a Universidade de Aveiro tem como meios de divulgação: jornal on-line disponibilizada na página da UA, e por e-mail.

Enquadramento do tema:

De acordo com que o que se pode apurar nos questionários, os respondentes são da opinião que os meios de divulgação disponibilizados pela UA não são suficientes para obterem todas as informações que necessitam. Derivado deste fato e após verificação junto dos serviços confirmou-se que não existe nenhum manual de acolhimento oficial, soube-se que já se tentou elaborar um algumas vezes, mas sempre sem sucesso. Deste modo para implementação desta proposta de melhoria, o mais viável seria a constituição numa primeira fase do manual em versão portuguesa e deixa-se para um caso posterior a elaboração do manual em outras línguas.

Conclusões

Com base na bibliografia examinada, na investigação realizada e nos dados recolhidos através dos questionários elaborados, podemos concluir que a língua inglesa ocupa um lugar de extrema importância.

Tal como vimos, a Universidade de Aveiro é uma instituição de referência a nível internacional e com esse comprometimento advém a utilização do inglês pelos trabalhadores. Os Recursos Humanos da UA têm, então, uma responsabilidade acrescida, visto serem o rosto da instituição e é o local de primeira visita por parte dos recém-chegados. Na realidade, cabe aos Recursos Humanos ajudarem na integração de todos. Os RH necessitam ter um conhecimento bom da língua inglesa para poderem comunicar e informar tudo o que se deve saber respeitante à posição/colocação que o recém-chegado irá ocupar na UA (bolseiro, investigador, docente, não docente). Após a elaboração de um questionário conseguiu-se tecer algumas conclusões sobre a importância do inglês, avaliar o nível dos serviços de RH da UA. E fez-se um levantamento de possíveis melhorias a implementar no serviço.

A análise referida anteriormente teve como objetivo a apresentação de uma proposta de melhoramento para a ARH. O Manual de Acolhimento foi a proposta mais viável para se iniciar um processo de aperfeiçoamento ao nível do tratamento de novos trabalhadores na Universidade de Aveiro que não utilizam o português como sua língua de comunicação diária. Visto que o Manual de Acolhimento é um instrumento básico de hospitalidade para qualquer estrangeiro que estude ou trabalhe na UA a proposta foi baseada nesse princípio.

A proposta de melhoria deste trabalho consistiu então na possível elaboração de um manual de acolhimento em português numa primeira fase e depois em inglês, sendo que foi apresentado como poderá ser realizado. Constatou-se que a língua inglesa será possivelmente a língua mais usada e necessária nos serviços de RH, logo, colocou-se de parte a utilização de outras línguas na elaboração do manual.

Foi também possível concluir, através da análise do questionário, que existem algumas necessidades a serem preenchidas na ARH, para além da criação de um manual de acolhimento, sendo as mais evidentes a criação de uma página de internet da ARH em inglês.

Constou-se também que a língua inglesa é usada maioritariamente no núcleo de bolseiros, pois este é um núcleo onde o número de pessoas que não falam português é mais elevado. Deste modo, este seria um bom princípio para se iniciar a implementar as melhorias, dando formação de inglês ao núcleo. Conforme já foi descrito anteriormente, este é um núcleo que faz parte da ARH e trata dos assuntos relacionados com os bolseiros.

Surge então, como proposta de melhoria, a formação dos trabalhadores, em que o núcleo dos Bolseiros seria um núcleo em que a aposta na formação ao nível do inglês seria mais importante devido à sua utilização diária e constante.

Conclui-se assim desta forma este trabalho, deixando em aberto a possibilidade de colocar em prática a(s) proposta(s) de melhoria referidas ao longo do mesmo.

Referências Bibliográficas

AMARO A. , Póvoa, A. & Macedo, L., 2004. *A arte de fazer questionários*.

BARÃO, Sílvia, 2009. *Gestão de Recursos Humanos para Principiantes*, Edições sílabo. Pp. 19, 32, 41, 43, 83.

BILHIM, João. *Gestão Estratégica de Recursos Humanos*, 2006 Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa, ISCSP, 3ª edição, pp 149 – 161.

CAETANO, António et al, 2007. *Gestão de Recursos Humanos Contextos, processos e técnicas*. 3ª Edição, , Cap. I.

CRYSTAL, David. *English as a global language*. Pp. 1, 20, 24 e 103.

HARDING, Keith. *English for Specific Purposes*. Pp. 6.

HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew, 2005. *Investigação por questionário*. 2ª Ed. Lisboa: Edições Sílabo.

HOFSTEDE, Geert H, 1991. *Cultures and Organizations: software of the mind*. New York: McGraw-Hill.

JENKINS, Jennifer. *World Englishes. A resource book for students*. pp 14.

JOÃO et al, 2004,LISBOA, *Introdução à gestão de Organizações*, Vida Económica. pp. 263 – 291.

KENEDY, Chris; Bolitho, Rod, 1984: *English for specific purposes. Essential Language Teaching Series*. Macmilan Publishers, London.

KRAUSE, James Remington, 2010. *Translation and the reception and influence of Latin American literature in the United States*. [pp](#). 36

LONG, Michael H. Overview: *A rationale for needs analysis and needs analysis research*” in LONG, Michael H., ed. 2005. *Second Language Needs Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 1-13.

MOURA, Rui, 1991. *Gestão e Desenvolvimento Socio-Organizacional*. CIDEC.

REGO, Arménio, 1993. *Suprimento de Recursos Humanos*, Universidade de Aveiro

REGO, Arménio. 2007. *Comunicação Pessoal e Organizacional – Teoria e Prática*. Lisboa: Edições Sílabo.

SOUSA, António, 1998. *Introdução à Gestão*. Editorial Verbo.

SOUSA, Maria José et al. *Gestão de Recursos Humanos, Métodos e Práticas*. Manual Prático Lidel, pp 8-16, 217.

Referências da internet

A FUNÇÃO RECURSOS HUMANOS. Ana Carina Freitas Pissarra URL: [http://prof.santana-e-](http://prof.santana-e-silva.pt/EGI_grh/trabalhos_07_08/Word/A%20Fun%C3%A7%C3%A3o%20Recursos%20Humanos.pdf)

[silva.pt/EGI_grh/trabalhos_07_08/Word/A%20Fun%C3%A7%C3%A3o%20Recursos%20Humanos.pdf](http://prof.santana-e-silva.pt/EGI_grh/trabalhos_07_08/Word/A%20Fun%C3%A7%C3%A3o%20Recursos%20Humanos.pdf) (Consultado a 2 de Março de 2011)

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO. URL: http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm

(Consultado a 28 de Fevereiro de 2011)

A MISSÃO DA U.A. URL: <http://www.ua.pt/PageText.aspx?id=5498> (Consultado em 2 de Agosto de 2011)

A U.A APRESENTA-SE. URL: <http://www.ua.pt/PageText.aspx?id=151> (Consultado em 2 de Agosto de 2011)

AMORIM, Paulo. Carreira e Profissão URL:

<http://atuarhamorim.blogspot.com/2010/01/importancia-do-ingles-para-os.html>

(consultado em 5 de Maio)

ANUÁRIO RH 2011. URL: <http://issuu.com/ife-inter/docs/anuario-rh-2011>

(consultado em 5 de Maio)

APCER. NP 4427:2004 - SISTEMAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS. URL:

<http://www.apcer.pt/index.php?cat=64&item=264&hrq=> (Consultado a 24 de

Fevereiro de 2011)

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS. URL:

<http://www.ua.pt/sgrhf/PageText.aspx?id=11462>. (Consultado em 2 de Agosto de

2011)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE GESTORES E TÉCNICOS DOS RECURSOS HUMANOS.

URL: <http://www.apg.pt/> (Consultado a 2 de Março de 2011)

BECKER, Marcia Regina. ELF: Inglês como língua franca. Anais do 1º Simpósio de

reflexões sobre as metodologias e práticas de ensino de línguas estrangeiras

modernas.URL:

http://www.utp.br/eletras/ea/eletras19/artigos_ed19/Artigo_19.1_EFL_English_a_lingua_franca.pdf (consultado a 18 de Abril de 2011)

BIBLIOTECA ONLINE DE RH. URL:

<http://laboralonline.dashofer.pt/?s=modulos&v=capitulo&c=5475> (Consultado em 5 de Maio de 2011)

Breve introdução aos 8 princípios de gestão da qualidade, com base na norma ISO 9004 : 2000.URL:

<http://www.aeportugal.pt/inicio.asp?Pagina=/Areas/Qualidade/PrincipiosGestaoQualidade&Menu=MenuQualidade#6> (consultado em 5 de Maio)

CARVALHO, Cláudia Maria de Almeida. Administração de Pessoal - Parte I - Recursos Humanos. URL: <http://pt.shvoong.com/social-sciences/1740153-administra%C3%A7%C3%A3o-pessoal-parte-recursos-humanos/#ixzz1XPKsnCh> (Consultado em 5 de Maio de 2011)

COMPETÊNCIAS DOS DIRIGENTES DA UNIVERSIDADE DE AVEIRO. URL:

<http://dre.pt/pdf2sdip/2010/11/223000000/5655556559.pdf> (Consultado em 20 de Outubro de 2011). URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2009/11/220000000/4608646092.pdf> (Consultado em 20 de Outubro de 2011)

DICIONÁRIO DE RECURSOS HUMANOS, 2007. URL:

<http://dicionarioderh.blogspot.com/> (consultado em 5 de Maio)

ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES: WHAT DOES IT MEAN? WHY IS IT DIFFERENT?.

Laurence Anthony. URL: <http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/abstracts/ESParticle.html> (Consultado a 26 de Abril de 2011)

ESTUDO DE CAMPO. MESTRADO EM QUÍMICA PARA O ENSINO. URL:

<http://nautilus.fis.uc.pt/cec/teses/anaamaro/docs/cap5.pdf> Página 77. (Consultado em 21 de Julho de 2011)

FERREIRA, Jorge, 2007. Conceitos Introdutórios de Gestão. URL: http://prof.santana-e-silva.pt/economia_e_gestao/trabalhos_06_07/word/Conceitos%20introdut%C3%B3rios%20de%20gest%C3%A3o.pdf (Consultado em 2 de Março de 2011)

GALITO, Maria SOUSA (2006). Impacto Económico da Língua Portuguesa Enquanto Língua de Trabalho. URL: http://www.ciari.org/investigacao/impacto_econ_lingua_portuguesa.pdf (consultado em 5 de Maio)

GOMES, Susana (2008). Gestão de Recursos Humanos, Evolução do problema em termos dos conceitos e das práticas. URL: http://prof.santana-e-silva.pt/EGI_grh/trabalhos_08_809/Word/Evolu%C3%A7%C3%A3o%20da%20GRH.doc.pdf (Consultado em 2 de Março de 2011)

RIMANDO, Grace. Por que Inglês é tão importante - A língua de comunicação internacional. URL: http://translate.googleusercontent.com/translate_c?hl=pt-PT&langpair=en|pt&rurl=translate.google.pt&twu=1&u=http://ezinearticles.com/%3FWhy-English-Is-So-Important---The-International-Language-of-Communication%26id%3D5510649&usg=ALkJrhi1s-PntcUaeENhQoMoyMidocl3dA (Consultado em 5 de Maio)

INGLÊS GLOBAL NÃO QUER DIZER NEGÓCIO GLOBAL: Conferência em Bruxelas sobre competências linguísticas e competitividade (2007). URL: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/1368&format=HTML&aged=0&language=PT&guiLanguage=en> (consultado a 18 de Abril de 2011)

INTERNATIONAL ENGLISH. URL: http://en.wikipedia.org/wiki/International_English (Consultado em 5 de Maio)

JENKINS, Jennifer. World Englishes. A resource book for students. Página 33. URL: http://wvusolar.wvu.edu:8881//exlibris/dtl/d3_1/apache_media/L2V4bGlicmlzL2R0bC9kM18xL2FwYWNoZV9tZWRpYS81OTM2 Página 13

KRAUSE, James Remington, 2010. Translation and the reception and influence of Latin American literature in the United States. Página 40. URL:

<http://etd.library.vanderbilt.edu/available/etd-12012010-145738/unrestricted/Krause.pdf> (consultado a 18 de Abril de 2011)

LANGUAGES MEAN BUSINESS, 2007 URL:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/07/559&format=PDF&aged=1&language=EN&guiLanguage=en> (consultado a 18 de Abril)

Língua Franca no Brasil: Inglês, Globês, ou inglês Brasileiro? Hudson Marques Silva

LÍNGUA FRANCA. URL: http://pt.wikipedia.org/wiki/Lingua_franca (consultado a 18 de Abril de 2011)

MAPA DA LÍNGUA INGLESA NO MUNDO. URL:

<http://andreeasyenglish.blogspot.com/2008/03/mapa-da-Ingua-inglesa-no-mundo.html> (consultado em 8 de Maio de 2011)

METODOLOGIAS DE INVESTIGAÇÃO EM EDUCAÇÃO. Faculdade de Ciências da Universidade do Porto. URL: http://nautilus.fis.uc.pt/cec/esjf/wp-content/uploads/2009/11/elab_quest_quimica_up.pdf (Consultado em 21 de Julho de 2011)

NOVA LEI DA NACIONALIDADE. URL: <http://www.embaixadadeportugal.jp/seccao-consular/nacionalidade/pt/> (consultado em 21 de Junho)

O INGLÊS COMO LÍNGUA INTERNACIONAL, Ricardo Schütz.

URL: http://d.yimg.com/kq/groups/21940195/231157438/name/APENAS+PARA+TUTORIAS+-+O+INGL%C3%8AS+COMO+L%C3%8DNGUA+INTERNACIONAL+-+POELI+I_C9.pdf (Consultado a 28 de Fevereiro de 2011)

OBJECTIVOS E METODOLOGIAS DA INVESTIGAÇÃO. URL:

<http://nautilus.fis.uc.pt/cec/teses/carlam/PDF/Capitulo3.pdf> página 153. (Consultado em 21 de Julho de 2011)

OS RECURSOS HUMANOS, Sonaecom. URL:

http://www.congressodacidadania.com/docs/con_10_int_lx.PDF (Consultado a 2 de Março de 2011)

PEREIRA, Andreia Traquina; Machado, João (2007). Recrutamento, selecção, acolhimento e integração. Instituto Superior de Engenharia de Coimbra. URL: http://prof.santana-e-silva.pt/gestao_de_empresas/trabalhos_06_07/ppt/GIRH-Recrutamento.pdf (consultado em 2 de Março de 2011);

PUBLICAÇÕES IFE. URL: <http://www.ife.pt/publicationeventslist.aspx?menuid=13> (consultado em 5 de Maio)

RECRUTAMENTO SELECÇÃO ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO, INSTITUTO SUPERIOR DE ENGENHARIA DE COIMBRA, Andreia Traquina Pereira. URL: http://prof.santana-e-silva.pt/gestao_de_empresas/trabalhos_06_07/ppt/GIRH-Recrutamento.pdf (Consultado a 2 de Março de 2011)

RELATÓRIO DE ESTÁGIO, NELSON DAVIDE SILVA REIS.
URL: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2071/1/21655_ulp034625_tm.pdf
(Consultado a 17 de Abril de 2011)

SANDRA LEE, McKay (2002). Teaching English As An International Language: Rethinking Goals and Perspectives. URL: <http://www.tesl-ej.org/wordpress/issues/volume7/ej25/ej25r5/> (Consultado em 5 de Maio)

SCHUMACHER, Cristina. O inglês que o mundo vai falar. URL: <http://www.sinprorp.org.br/Clipping/2004/178.htm> (Consultado em 5 de Maio)

Silva, Grazielle Grace 2006. Os reflexos da qualificação para a profissão de secretário executivo. URL: http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdf; (consultado em 5 de Maio)

THAÍS TRAPP. Encontro debate a importância do inglês para profissionais de TIC. URL: <http://www.brasscom.org.br/brasscom/content/view/full/2178> (consultado em 5 de Maio)

Anexo I – Questionário versão em Português

Questionário

Sou aluna de Mestrado em Línguas e Relações Empresariais e no âmbito da elaboração da minha dissertação intitulada **“O Inglês nos Recursos Humanos da U.A.: contributos para a melhoria dos Serviços”⁴¹** estou a procurar estudar a aplicação da língua inglesa à Área de Recursos Humanos (doravante designada por ARH).

Deste modo agradeço desde já a disponibilidade dispensada para a resposta a este questionário. O tempo médio de resposta é de 5 minutos.

1. Sexo

☐ Feminino ☐ Masculino

2. Que habilitações possui?

☐ Escolaridade Obrigatória (9.º ano) ☐ Secundário 12º ano
☐ Licenciatura ☐ Mestrado
☐ Doutoramento

3. Qual a sua Nacionalidade? _____

4. Que língua (s) fala? _____; _____; _____;
_____.
(Língua Materna)

5. Que funções exerce na U.A?

☐ Docente ☐ Não Docente
☐ Investigador ☐ Bolseiro

6. Qual a sua opinião quanto ao atendimento, ao nível do inglês, prestado pela ARH da Universidade de Aveiro?

☐ Muito Bom ☐ Bom
☐ Razoável ☐ Fraco

7. Sentiu alguma dificuldade na comunicação, em Inglês, quando se dirigiu à ARH?

☐ Não.

☐ Sim, Quais?

8. Obteve toda a informação que pretendia nos seus contactos iniciais com a ARH?

☐ Sim.

☐ Não, o que faltou?

9. Acha importante que se utilize a língua inglesa neste serviço?

☐ Sim, porquê?

☐ Não, porquê?

⁴¹ Devido às exigências de carateres, o título da tese sofreu alterações.

10. Acha importante que se utilize, para além do inglês, outras línguas estrangeiras neste serviço?

☐ Não.

☐ Sim, Quais?

_____;

Porquê?

11. Por favor indique uma proposta de aperfeiçoamento para a ARH quanto à sua prestação em inglês?

12. Acha importante a criação de um manual de acolhimento (em inglês ou noutras línguas) para colaboradores que não usem a língua portuguesa como a sua língua materna?

13. No caso do atendimento na ARH ter sido realizado em inglês, por favor indique se ficou satisfeito/ esclarecido com o atendimento?

☐ Sim, porquê?

☐ Não, porquê?

14. Acha que a ARH se preocupa em receber da melhor maneira os colaboradores que não falam português?

☐ Sim, porquê?

☐ Não, porquê?

15. O que acha que se pode aperfeiçoar na ARH, ao nível da língua, para apoiar a integração de novos docentes, não docentes, investigadores e bolseiros?

Outras observações

Agradecemos sinceramente a sua colaboração.

Anexo II – Questionário versão em Inglês

Questionnaire

I am a student on the Masters in Languages and Business Relationships programme and as part of my dissertation "English in the Human Resources Sector of the University of Aveiro: contributions to the improvement of these services", I wish to study the application of the English language to the Human Resources Sector (hereafter HRS).

1. Gender

☐ Female ☐ Male

2. What schooling do you have?

☐ Primary and post primary schooling ☐ Secondary Schooling
☐ Higher Education (1st degree) ☐ Masters degree
☐ PhD ☐ Other

3. What is your nationality? _____

4. What languages do you speak? _____; _____; _____.
(Mother tongue)

5. What is your position in the University of Aveiro?

☐ Teacher ☐ Administrative staff
☐ Researcher ☐ Grant Student

6. What is your opinion regarding the services, of the HRS in English?

☐ Very Good ☐ Good
☐ Reasonable ☐ Weak

7. Did you feel any difficulty in communicating in English with the person who attended to you when you went to the HRS?

☐ No.
☐ Yes, what difficulty?

8. Did you obtain all the information you needed in your initial contact with the HRS?

☐ Yes.
☐ No, what was missing?

9. Do you think it is important to use the English language in this sector?

☐ Yes, why?
☐ No, why not?

10. Do you think it is important to use other foreign languages (other than English) **in** this sector?

☐ No.

☐ Yes, which one (s)?

_____; _____; _____; _____

Why?

11. Please **say where there is room for** improvement in the HRS, **where** performance in English is concerned?

12. Do you think it's important to create a Welcome Pack **in** English or other **languages for newcomers** who do not use the Portuguese language as their mother tongue?

13. Please indicate if you were pleased with the attendance you received if it was **carried out** in English?

☐ Yes, why?

☐ No, why not?

14. Do you think that **the** HRS takes care to receive newcomers who do not speak Portuguese in the best way possible?

☐ Yes, why?

☐ No, why not?

15. What do you think can be done to improve the HRA, **with regard to** language, to support the integration of newcomers?

Other comments

A very sincere thank-you for your participation.

